



Oficina
Internacional
del Trabajo

CASE BRIEF:
**UNION DES ASSURANCES
DU BURKINA VIE (UAB VIE)**

Caroline Phily y Alice Merry



CASE BRIEF: UNION DES ASSURANCES DU BURKINA VIE (UAB VIE)

Nombre del producto: Cauri d'or

Localización: Burkina Faso

Descripción: Producto de ahorro con cobertura de seguro de vida e incapacidad destinado a vendedores de mercado en Ouagadougou. Las aportaciones al ahorro se cobran diariamente a los clientes y cada mes se deduce una pequeña prima para cubrir el seguro de vida e incapacidad. Por lo general, los clientes utilizan sus ahorros para aprovechar las oportunidades de negocio.

Prima: 200 CFA (aproximadamente 0,40\$ estadounidenses) por mes para una prestación de 200.000 CFA (400\$ estadounidenses aproximadamente) en caso de fallecimiento o incapacidad total permanente.

Número de clientes: 12.000 aproximadamente

Cauri d'or es un producto de vida y accidentes personales combinado con un producto de ahorro. Cada día, un miembro del personal de ventas de UAB Vie visita a cada cliente en su puesto del mercado para cobrar la prima de ese día. Los clientes pueden aportar tan poco como 150 francos CFA de África Occidental, 0,35\$ estadounidenses aproximadamente, dependiendo de cuánto quieran ahorrar.

Este contacto diario entre el personal de ventas y los clientes es muy cómodo para los clientes y genera un alto nivel de confianza. Aunque el producto es ligeramente más costoso que los ahorros informales, los clientes dicen que prefieren *Cauri d'or* porque tienen mayor confianza en el plan. Sin embargo, las transacciones manuales diarias eran ineficientes y podían dar lugar a errores y fraudes. UAB Vie creía que la precisión y eficiencia de las transacciones podían mejorarse con ayuda de tecnología.

UAB Vie dotó de un teléfono móvil a cada miembro de su equipo de ventas. Estos utilizan los teléfonos celulares para registrar los detalles de cada pago efectuado por los clientes. Esta información se transfiere directamente desde el teléfono celular a la base de datos central de UAB Vie. Junto con esta nueva tecnología, UAB Vie también introdujo un nuevo sistema de gestión de información.

Desde el principio, los teléfonos celulares presentaron problemas de conexión en la zona. UAB Vie desarrolló entonces una solución mejorada, que permitía al personal almacenar los mismos datos en los teléfonos celulares

y transferirlos a la base de datos central una vez que se conseguía una conexión o cuando el personal de ventas llegaba a la oficina principal. Sin embargo, el sistema fuera de la línea tuvo que ser reforzado una vez que se lanzó el producto y UAB Vie se vio obligada a suspender el producto durante 10 días, mientras corregían las discrepancias en el sistema. Fue en este punto cuando se dio cuenta del valor de continuar con el sistema antiguo como apoyo. Los antiguos recibos de papel resultaron vitales para corregir sus registros.

Durante tres meses, se promocionó la nueva tecnología a la vez que se realizaban cambios en el producto. En cada mercado, el director de ventas, representantes de la federación de mercados y dos humoristas conocidos por los clientes, informaban a los clientes sobre las características del nuevo producto y la tecnología. Uno de sus mensajes era: "los teléfonos harán tu dinero más seguro". También se emitió una campaña a través de la radio local.

El nuevo método para registrar pagos ha dotado a UAB Vie de un mayor control, consiguiendo que sea más difícil cometer fraude. También ha permitido que UAB simplifique sus procesos y gestione de mejor manera su cartera de clientes. Anteriormente se necesitaban cuatro trabajadores externos y un cuarto del tiempo de trabajo de un informático profesional para introducir la información en el sistema, y esto no se hacía hasta dos meses después de que se hubiera recibido el pago. Ahora la información, en su gran mayoría, se actualiza en tiempo real.



© Sarahiane Phelan

Además, el nuevo sistema detecta errores en la base de datos que habían pasado desapercibidos anteriormente. Esto permite a UAB Vie limpiar su base de datos. Como resultado, ahora posee un conocimiento más preciso y actualizado de sus clientes, así como una contabilidad también mejorada.

Ya no se necesitaban los cuatro trabajadores externos para introducir la información, si bien embargo se tuvo que contratar a un auditor para confirmar que las primas registradas en el sistema y aquellas recolectadas por el equipo de ventas concordaran al final del día. El costo de este auditor y de la nueva tecnología se compensó con el ahorro conseguido, por lo que la nueva tecnología no ha permitido todavía a UAB reducir costos. No obstante, teniendo en cuenta que otros procesos también están siendo automatizados, el ahorro debería resultar pronto más evidente.

Aunque el personal apreció el hecho de poseer un teléfono celular y apoyó la modernización del programa, la nueva tecnología les ha supuesto también ciertos inconvenientes. Su jornada laboral se ha vuelto más estricta, ya que todos los empleados deben llegar a la oficina a la misma hora para depositar los fondos recaudados y actualizar todas las transacciones antes de que los teléfonos celulares se bloqueen al final del día. Los fallos de conexión también continúan siendo un problema y la memoria de los teléfonos resulta insuficiente para trabajar sin conexión durante un periodo largo de tiempo. Estos problemas impiden incluso que los empleados trabajen algunos días. Esto supone un problema para

la reputación del producto, ya que las visitas diarias son un componente vital para mantener confianza creada en los clientes.

En general, aunque la tecnología ha traído ciertas ventajas para UAB Vie, hay que seguir trabajando para conseguir el grado de eficiencia que se esperaba. Una futura mejora es equipar a los miembros del equipo de ventas con impresoras portátiles para permitirles expedir recibos automáticos que sustituyan a los recibos actuales escritos a mano. UAB Vie está trabajando para reforzar los procesos sin conexión y hacer posible el uso de dichas impresoras. Los recibos automáticos reducirían la cantidad de tiempo empleada cada día en comprobar los recibos y suprimiría completamente la necesidad de procesar todos los recibos escritos a mano al final de cada mes. También está reforzando su sistema de gestión de información a fin de automatizar el cálculo de los beneficios. De esta manera, podrá eliminar otro proceso manual que consume una gran cantidad de tiempo.

UAB Vie ha experimentado las ventajas de la tecnología, pero también se ha percatado de que las innovaciones tecnológicas no pueden conseguir gran cosa de manera individual, si los sistemas principales no son lo suficientemente fiables como para respaldarlos. Ahora se está centrado en mejorar su sistema de gestión de la información así como los sistemas sin conexión, a fin de poder apreciar el potencial aumento de la eficiencia gracias a la nueva tecnología y conseguir así unos fundamentos sólidos con miras a futuras innovaciones.

“Hoy siento los microseguros tan cercanos como a mi familia. Me he dado cuenta de la importancia de los ahorros gracias a UAB.”

Un cliente de UAB Vie

A woman with dark hair, seen from the side, is looking down at a display of mobile phones. The phones are arranged in rows on shelves, with some in red and yellow trays. The background is dark and out of focus.

Basado en el Programa de Finanzas Sociales de la Organización Internacional del Trabajo, el Fondo para la Innovación en Microseguros intenta aumentar la disponibilidad de seguros de calidad para las familias de bajos ingresos en el mundo en desarrollo con el fin de ayudarles a protegerse contra riesgos y superar la pobreza. El Fondo inició actividades en 2008 con el apoyo de una generosa subvención de la **Fundación Bill y Melinda Gates** para contribuir a que la cobertura del seguro llegue a millones de personas de bajos ingresos y promover las lecciones aprendidas sobre microseguros. Se ha beneficiado también de subvenciones de **diversos donantes** entre ellos la **Z Zurich Foundation** y **AusAID**.

Ver más en
www.ilo.org/microinsurance