



Oficina
Internacional
del Trabajo

CASE BRIEF: **SAJIDA FOUNDATION**

Mary Yang y Alice Merry



CASE BRIEF:

SAJIDA FOUNDATION

Nombre del producto: Nirapotta

Lugar: Bangladesh

Descripción: Programa de microseguros completo, el cual es obligatorio para los clientes de microcrédito de SAJIDA. Cobertura para el miembro principal y hasta cinco miembros de la familia, con los siguientes beneficios: **Seguro de salud** salud reembolsa a los clientes por asistencia médica hospitalaria, con beneficios fijos en efectivo, que van desde US\$ 6.25 hasta US\$ 37.5. Los beneficios cubren en promedio el 30 por ciento de los costos de los clientes. Adicionalmente, dos hospitales de SAJIDA ofrecen servicios básicos y operaciones de cataratas gratuitamente, así como otros tratamientos a un precio reducido. Se ofrecen otros servicios de valor agregado que son realizados por trabajadores de salud comunitarios (*Bondhus*).

Crédito y seguro de vida cancela el saldo pendiente del préstamo (hasta US\$ 487) y brinda un beneficio en efectivo de US\$ 50, en la eventualidad de la muerte del cliente.

Seguro contra incendio brinda un beneficio en efectivo de US\$ 125 en caso de incendio.

Becas para la educación otorga un promedio de US\$ 6.25 por mes a estudiantes a partir de la edad de 11 años.

Asistencia legal brinda servicios de consulta legal y referencias.

Prima: Varía de acuerdo a la duración del préstamo. US\$ 4 para préstamos de 1 año, US\$ 0.50 por cada miembro adicional después de cinco personas.

Personas con cobertura: Más de 500,000

SAJIDA diseñó su producto de seguro para dar cobertura a los riesgos más importantes que enfrentaban sus clientes. SAJIDA se asegura que los clientes comprendan y se beneficien de esto a través de beneficios tangibles y mediante la educación al cliente. Los primeros diez minutos de las reuniones semanales de los oficiales de crédito con los clientes, están concentrados en la educación al cliente. Más allá de eso, los trabajadores de salud comunitarios (*Bondhus*), de SAJIDA, localizados en cada agencia, desarrollan tareas básicas de control de salud, proporcionan consejo médico, identifican si las mujeres están embarazadas y si los niños corren riesgos, y ayudan a que los clientes utilicen el seguro de salud. Por lo mismo, incluso los clientes que nunca demandan el seguro se pueden beneficiar del producto.

ACTUANDO CON ENFOQUE DE VALOR PARA AL CLIENTE

“SAJIDA es como un árbol que he visto crecer a través de los años, y estoy debajo de su sombra y me siento protegido.” (cliente de SAJIDA en Keranigong)

SAJIDA hizo cambios significativos a su producto de seguro en el 2012, después de realizar un análisis cuidadoso del valor del producto. SAJIDA utilizó la herramienta PACE del Fondo para la Innovación en Microseguros, para identificar sistemáticamente las oportunidades de mejora del valor para el cliente, respecto a su producto y sus procesos. La herramienta PACE ayuda a los proveedores a analizar y mejorar el valor para el cliente en cuatro dimensiones: producto, acceso, costo y experiencia. SAJIDA hizo cambios significativos en todas estas dimensiones y el producto *Nirapotta* ahora ofrece mucho más valor del que ofrecía dos años atrás. El siguiente diagrama muestra cómo fueron calificadas la versión

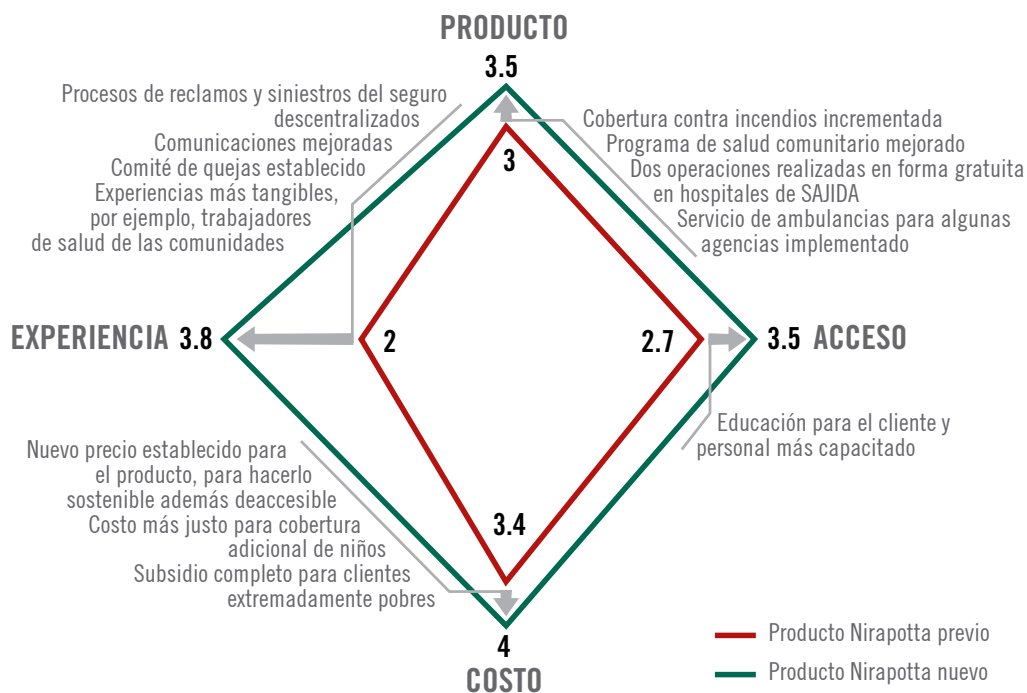
anterior y actual del producto *Nirapotta*, de acuerdo a la herramienta PACE, y muestra los cambios que se hicieron.¹

Un ejemplo es cómo SAJIDA ha mejorado su proceso de siniestros. SAJIDA descentralizó su proceso de reclamos y siniestros, e implementó tecnología para hacer que el proceso sea más eficiente. El proceso es sencillo para los clientes, quienes pueden acercarse a cualquier representante de SAJIDA (un oficial de crédito, un miembro del personal de la agencia, o un *Bondhu*) para presentar un reclamo y recibir ayuda para remitir los documentos. Es el gerente de agencia quien verifica la validez de la demanda. Usualmente esto puede hacerse analizando los documentos y hablando con los oficiales de crédito y los *Bondhus*. El gerente de agencia utiliza una herramienta de liquidación de las reclamos y siniestros, para evaluar si los reclamos son pertinentes. Esta es una herramienta en línea, hecha con preguntas cerradas que llevan a respuestas de sí o no. La herramienta determina si el gerente de agencia debe aprobar el reclamo, o debe enviarla al médico interno de la oficina, para su aprobación. Como resultado de estos cambios, actualmente la mayoría de las decisiones de siniestros y reclamos son procesadas en 10 días, en comparación a 25 días, como se hacía anteriormente, cuando todos los reclamos eran procesados en la oficina principal.

¿Por qué SAJIDA es capaz de implementar mejoras consistentemente? Esto se debe, principalmente, a dos fortalezas: individuos dentro del nivel de decisión específicamente

¹ La metodología PACE califica a los productos de acuerdo a 16 sub-dimensiones en la escala de 0 a 5, siendo 5 la mejor puntuación. Cada sub-dimensión ingresa dentro una de las cuatro principales dimensiones, y contribuye a la calificación global para esa dimensión (también en una escala del 0 al 5). No todas las 16 sub-dimensiones tienen el mismo nivel de importancia y éstas son ponderadas como corresponde.

COMPARACIÓN DE LOS PRODUCTOS NIRAPOTTA EN EL TIEMPO UTILIZANDO LA HERRAMIENTA PACE



asignados para mejorar el producto; y una cultura de mejora continua, presente entre todos los niveles de decisión y el resto del personal. Este estímulo por mejorar asegura que su análisis PACE se traduzca en resultados de mejoras tangibles para los clientes.

¿QUÉ SIGUE?

Nirapotta ha evolucionado en un producto obligatorio de mucho valor, que responde a las necesidades específicas de los clientes de SAJIDA. El siguiente paso significativo es de personalizar el producto a segmentos específicos de clientes. A SAJIDA también le gustaría tener la capacidad de ofrecer el producto a clientes que no trabajan con crédito, sin embargo identifica varias barreras para hacer esto, incluyendo la regulación y una necesidad del reaseguro. Actualmente, la regulación de instituciones microfinancieras sólo permite ofrecer microseguros a sus

miembros. No obstante, las opciones voluntarias son un paso en la dirección correcta. A pesar de que el núcleo de la cobertura todavía sería obligatorio, los clientes tendrían que tomar una decisión acerca de su cobertura. Esto podría incrementar la comprensión y compromiso de los clientes, y contribuye, por lo tanto, a generar una cultura de seguro.

Este caso demuestra el potencial de analizar en forma sistemática el valor para el cliente y poner en práctica las mejoras correspondientes. Como resultado, SAJIDA ha alcanzado la difícil tarea de ofrecer un alto valor a sus clientes a través de un producto obligatorio compuesto.

“SAJIDA ha mejorado tanto mi vida que no necesito créditos, sin embargo, todavía tomo prestado de ellos porque los veo como de mi familia y porque brindan servicios adicionales que yo he utilizado antes – como *Nirapotta*.”
(cliente de SAJIDA en Keranigong)

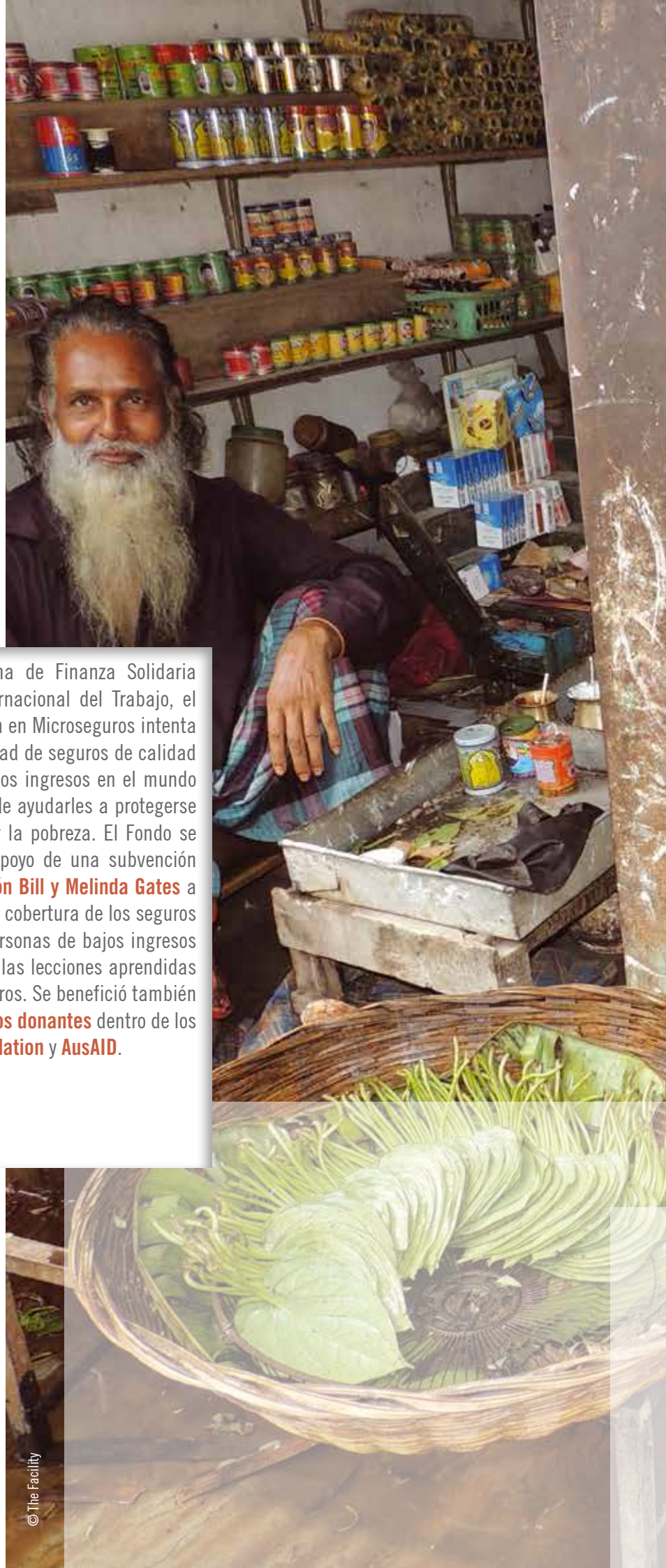
REASEGURO: UNA NECESIDAD Y UNA OPORTUNIDAD

SAJIDA tiene un producto altamente exitoso, el cual quiere ofrecer a más personas. Pero con más clientes, no habría certidumbre de que en caso de desastre sin contar con el reaseguro pudiese tener la capacidad financiera de responder a todos sus clientes. SAJIDA está buscando una forma de protegerse y a su creciente base de clientes.

No existen reaseguradoras locales en Bangladesh. Sin embargo, las reaseguradoras multinacionales podrían acceder a una oportunidad promisorio al agrupar los riesgos de muchas instituciones microaseguradoras en Bangladesh. El reaseguro podría, a su vez, impulsar el crecimiento de estos esquemas – beneficiando a la reaseguradora, a la institución microfinanciera y a sus clientes.

OPCIONES PROPUESTAS PARA NIRAPOTTA

Grupo objetivo	Adaptaciones al producto	Costo
Extremadamente pobres	No hay cambios a la cobertura de salud y de vida Reducir la cobertura contra incendios Eliminar beneficios legales y de educación Añadir beneficios de hospitalización en efectivo para ayudar a que los clientes extremadamente pobres hagan frente a la pérdida de su ingreso y a los gastos de viaje, como resultado de una enfermedad	US\$ 1.30 to US\$ 2.60
Clientes tradicionales y en mejores condiciones	Ofrecer mayores beneficios opcionales para la cobertura de salud, vida e incendio, cuando los clientes se enrolan	US\$ 4.50 to US\$ 5.80



Acogido por el Programa de Finanza Solidaria 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 se inició en 2008 con el apoyo de una subvención generosa de la **Fundación Bill y Melinda Gates** a fin de contribuir a que la cobertura de los seguros llegara a millones de personas de bajos ingresos en el mundo e promover las lecciones aprendidas en término de microseguros. Se benefició también de subvenciones de **varios donantes** dentro de los cuales la **Z Zurich Foundation** y **AusAID**.

Ver más en
www.ilo.org/microinsurance