

SH<sup>⇌</sup>RT  
CUTS

número 5

# FACTORES DE OFERTA Y DEMANDA DE MICROSEGUROS



Uno de los ejes principales de trabajo de Fundación Capital (FundaK) es la inclusión financiera; es decir, el acceso y uso de servicios financieros de diversa índole por parte de población vulnerable y, en especial, de receptores de Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC).

En ese sentido, el trabajo en inclusión financiera realizado por FundaK se ha centrado en tres componentes: la demanda, la oferta y las políticas públicas de inclusión financiera. Cada uno de estos tres elementos juega un rol importante para facilitar que las personas puedan acceder y usar productos financieros que respondan a sus necesidades (y que sepan cómo usarlos), para lograr una mayor y mejor acumulación de activos. A su vez, dicha acumulación de activos permitiría una menor vulnerabilidad ante *shocks* externos.

En la práctica, las iniciativas apoyadas por FundaK han promovido principalmente el acceso y uso de cuentas de ahorro para familias receptoras de TMC, pero también se ha promovido el desarrollo de la oferta, acceso y uso de otros servicios financieros como medios electrónicos de pago –en especial la banca y billetera móvil– y microseguros.

Un microseguro es un producto ofrecido a clientes de bajos ingresos y vulnerables, que no cuentan o tienen acceso limitado a productos de seguro ofrecidos a segmentos con ingresos estables y medios, o a otros mecanismos para hacer frente a riesgos y siniestros. Más específicamente, un microseguro es la forma de proteger a personas de bajos ingresos contra riesgos específicos a cambio de un pago regular de primas, cuyos montos son proporcionales a la probabilidad y costo del riesgo. Siendo un producto financiero complejo, y relativamente nuevo en el mundo de la inclusión financiera, el microseguro debe apuntar a construir una relación de confianza con sus usuarios<sup>1</sup>.

Otra característica de los microseguros es que son productos financieros que son desarrollados y ofrecidos por una diversa gama de actores. En un esquema de microseguros pueden actuar grandes aseguradoras comerciales, fondos de inversión, instituciones financieras, ONG, gobiernos y empresas mixtas (de propiedad compartida entre privados y un gobierno). Generalmente son el resultado de alianzas estructuradas entre varios de los actores mencionados, cada uno con un rol específico.

Si bien se observa que una porción importante del volumen de negocio de microseguros está vinculado a la provisión del seguro junto a un crédito (con la intención de cubrir los saldos

---

1. <http://www.microinsurancenetwork.org/content/microinsurance>

de deuda en caso que el titular del crédito fallezca), cada vez se encuentran más experiencias de microseguros de salud, contra accidentes, contra daños a la propiedad y bienes, de desempleo, contra pérdidas de cosechas y de ganado, etc.

Según expertos en la materia<sup>2</sup> los microseguros pueden acompañar y complementar a los servicios públicos (salud, protección civil y social, educación...), compartiendo la misión de erradicar la pobreza. A fecha de hoy, aunque existen esquemas de microseguros sostenibles, muchas iniciativas prometedoras aún dependen de recursos no reembolsables y asistencia técnica por parte de donantes y gobiernos.

Del lado de la demanda se plantean diversas preguntas: ¿cuáles son los riesgos que la población vulnerable enfrenta día a día? ¿Qué estrategias utiliza la población vulnerable para enfrentar esos riesgos? ¿Qué conocimiento y experiencia tiene la población sobre los microseguros?

Del lado de la oferta exploramos cuál es la oferta de microseguros disponible en tres países: Bolivia, Colombia y Paraguay; así como las recomendaciones y buenas prácticas al momento de diseñar productos de microseguros.

Respecto a la demanda, se intentó identificar en la fase inicial cuáles son los riesgos que la población vulnerable identifica como las principales amenazas para ellos y sus familias, asumiendo que dichos riesgos pueden impactar directamente en el bienestar de la población, pudiendo incluso empeorar la situación de vulnerabilidad previa. En ese sentido se pudo observar que la población vulnerable tiene una idea clara de cuáles son las amenazas y riesgos a los que se enfrenta día a día y, generalmente, puede hacer una priorización de aquellas con mayor probabilidad de suceder, así como los riesgos que pueden causar mayores daños a la economía familiar.

Asimismo, se pudo tomar nota de cuáles son las estrategias que adoptan las personas para hacer frente a los riesgos. Medidas como la venta de activos productivos, multiplicar las horas de trabajo, pedir ayuda a familiares y a la comunidad y reducir el consumo familiar son las más utilizadas ante la ocurrencia de eventos inesperados. A su vez, destaca el bajo conocimiento sobre microseguros, su valor y potenciales beneficios. Incluso cuando la población menciona experiencias de uso de microseguros (propias o de allegados), se evidencia que en muchas ocasiones fueron experiencias negativas –generalmente causadas por expectativas no cumplidas en el uso del producto–, lo que podría explicarse por debilidades en los procesos de educación financiera y explicación de las características y procesos inherentes del producto contratado.

Del lado de la oferta de microseguros, se observa la preponderancia de productos de vida ligados a un crédito otorgado por alguna entidad financiera. Estos productos buscan cubrir, en caso de fallecimiento del deudor, el saldo insoluto de la deuda. En ciertos casos, estos microseguros de desgravamen vienen acompañados de otras prestaciones para los beneficiarios del seguro, como el acompañamiento de trabajadores sociales para facilitar la

---

2. <http://www.microinsurancenetworg/role-risk>

organización de funerales o la otorgación de sumas adicionales de dinero para cubrir ciertos gastos de sepelio. Estos productos tienen carácter obligatorio, es decir, que el cliente que contrata el préstamo también contrata un seguro.

En el caso boliviano, el desarrollo del sector microfinanciero ha empujado a que se despliegue una oferta de microseguros adicional a la de los productos mencionados en el párrafo anterior. Existen así microseguros voluntarios con coberturas diferentes: seguros de salud, contra accidentes, de robo, protección de bienes e incluso microseguros agrícolas –estos últimos aún en fase de desarrollo y ensayo por parte de distintas instituciones–.

En el caso de Colombia, se observa una gama amplia de microseguros disponibles para población receptoras de incentivos pagados por el Departamento para la Prosperidad Social. Se trata de seguros de vida con coberturas adicionales como el auxilio funerario y, en ciertos casos, con coberturas contra accidentes personales y/o gratuidad de diagnósticos médicos de cáncer y VIH/sida. Resalta en este caso un producto enteramente comercializado a través de un medio de pagos por celular.

Finalmente, se ofrecen dos recomendaciones sobre microseguros:

- ☰ Dado que un microseguro generalmente es ofrecido a través de la estructuración de alianzas entre una aseguradora y un canal de ventas aparte (entidades financieras, pequeños comercios, telcos...), es importante pensar en toda la fase de diseño y de la cadena de valor así como la interacción entre estos actores y un adecuado sistema de comunicación que permita el monitoreo efectivo de la operativa del producto.
- ☰ A su vez, y dado el reducido conocimiento sobre microseguros por parte de la población vulnerable y la desinformación que existe sobre este tema, es clave trabajar en el diseño de campañas de información y educación financiera que puedan acompañar el lanzamiento y despliegue de estos productos.