

MICROSEGUROS

Mejorar el manejo de los riesgos para las poblaciones pobres

Nº 12

Abril 2007

El Grupo de Trabajo en Microseguros iniciado por CGAP y compuesto por varios representantes de grupos donantes, agencias multilaterales, NGO (Organizaciones No Gubernamentales), aseguradoras del sector privado y otros participantes, fue establecido en el año 2001, para promover el desarrollo, de servicios de Seguros para las personas de bajo ingresos, a través de la coordinación de actividades entre participantes en la industria e intercambio de información. El Working Group publica esta carta trimestral para compartir información sobre iniciativas de Microseguros. Para pedir más información o contactarnos escriba directamente a Craig Churchill, churchill@ilo.org o uno de los líderes de subgrupo.

Contactos del Subgrupo ➤ Subgrupo Operaciones y Directrices para Donantes: mjmcord@microinsurancecentre.org
➤ Subgrupo Demanda: moniquec@mfopps.org ➤ Subgrupo Regulación, Supervisión y Políticas: brigitte.klein@gtz.de
➤ Subgrupo Difusión: veronique.ada@microfinance.lu ➤ Subgrupo Indicadores de Desempeño: denis@garandnet.net y johnwipf@yahoo.com ➤ Subgrupo Seguro de Salud: bruno.galland@groupecidr.org ➤ Subgrupo Seguro para Agricultura: jroth@microinsurancecentre.org ➤ Subgrupo Fortalecimiento de la Capacidad: gramm25652@aol.com

CGAP WORKING GROUP ON
MICROINSURANCE

Para inscribirse a MICROSEGUROS en Inglés, Francés o Español, envíe un e-mail a insurance@microfinance.lu
La traducción de este documento a Español fue hecha por Centro AFIN, Bolivia <http://www.centroafin.org/>
Para MAYORES NOTICIAS Y ACTUALIZACIONES, visite <http://www.microinsurancefocus.org>

Concepto

ALGUNAS PREGUNTAS CLAVE PARA LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO SOBRE LA DEMANDA POR MICROSEGUROS

Entender las necesidades de los clientes y su buena disposición para pagar por servicios de microseguros es clave para la creación de un producto que sea factible, aceptable y de precio conveniente para las poblaciones de bajos ingresos. La investigación de mercados sobre la demanda de microseguros puede ayudar a determinar los tipos de riesgos a ser asegurados y los parámetros de los productos de microseguros, incluyendo los términos de cobertura, el monto de la prima, las opciones de pago y los sistemas de pago. Este artículo presenta preguntas clave que deben ser tratadas en la investigación de mercado relacionada a microseguros.

¿Cómo afecta la pobreza a la demanda de la gente por seguros?

El nivel de pobreza puede afectar la forma en la que la gente pobre administra riesgos. Mientras que todos enfrentamos muchos de los mismos impactos, la gente pobre es más vulnerable a ellos porque cuentan con menores reservas financieras e ingresos variables. Los impactos pueden ser tan frecuentes que, incluso si el costo de cada uno es bajo, la gente pobre a menudo cae en un ciclo sinfín de respuesta a una crisis detrás de otra, de manera tal, que nunca pueden mantenerse por encima de la línea de pobreza. Los microseguros proveen una oportunidad de mitigar los riesgos antes de tiempo y, a través de ello, romper este círculo vicioso. Entre los pobladores de Zambia, por ejemplo, el seguro por sepelio es altamente valorado. Un dueño de póliza hizo notar que

“para los miembros asegurados dentro de mi hogar, tengo la seguridad que no tendré que luchar para cubrir los gastos del funeral y mis ingresos económicos se mantendrán a salvo.”

Para identificar cómo los establecimientos domésticos de bajos ingresos priorizan los diferentes tipos de seguros y qué atributos buscan en cualquier producto de seguros, la investigación de mercado puede ayudar juntando información sobre los tipos de sistemas de seguros informales que la gente usa y su nivel de satisfacción con los programas de seguros formales.

¿Cuáles son las características apropiadas de un producto de microseguros?

Diseñar un producto de microseguros requiere la consideración cuidadosa de los detalles. En particular, cuatro características son de extrema importancia: conveniencia en precio, cobertura, pago a tiempo y accesibilidad. Por ejemplo, algunos programas de microseguros encuentran problemas cuando las opciones de pago de primas no están en línea con los flujos de efectivo de los clientes. La investigación de mercado puede ayudar a asegurarse que la coordinación entre pagos y flujos de efectivo que entran al establecimiento doméstico se equiparen. En Sri Lanka, una evaluación de preferencias entre clientes del Fondo Yasiru Provident, un proveedor de microseguros, llevó a cabo cambios en la póliza de seguros para equiparar primas con ambos, beneficios y el número de miembros

Algunas preguntas clave para la investigación de mercado sobre la demanda por microseguros	1
Explorando maneras de evaluar el impacto de los microseguros	2
Microseguros de salud en Uganda	4
Información seleccionada	5
Noticias del grupo de trabajo	6

de la familia cubiertos por la póliza. En Albania, Opportunity International encontró que un producto existente de seguros falló no porque los términos o el precio del producto eran inaceptables, sino porque la prima tenía que ser pagada por adelantado.

Las mejoras en las formas de los procesos de entrega y atención de reclamos pueden generar mayor demanda por microseguros incrementando el acceso de los pobres a los microseguros y reduciendo los costos de transacción de hacer reclamos. Para productos existentes, la información necesaria para mejorar el diseño y la entrega puede ser generada evaluando la satisfacción del cliente y llevando a cabo encuestas para calificar preferencias para diferentes atributos del producto. La investigación de diseño

de productos puede también enfocarse en servicios que apoyen la adopción de microseguros como ser la educación del cliente y estrategias de mercadeo. A la luz de reciente evidencia que demuestra tasas de persistencia de no más del 50%, este tipo de investigación de mercado es particularmente importante para diseñar productos apropiados.

La investigación de mercado sobre demanda por microseguros puede identificar las características correctas para hacer que un producto funcione. También puede echar luz sobre otros mecanismos para hacer frente al riesgo que la gente utiliza para complementar los seguros. Dicha información puede ser usada adicionalmente en el desarrollo de un concepto de producto y para poner precio a los seguros.

¿Entiende la gente el concepto de seguros?

Mucha gente no comprende el concepto de seguros o cómo éstos funcionan. En algunos casos, la gente pobre percibe a los seguros de forma negativa, viéndolos como algo que es solamente para los ricos y generalmente irrelevante, no accesible o incluso, injusto para los pobres. Basado en sus experiencias o lo que hayan oído, la gente a menudo desconfía de los aseguradores o creen que éstos cobran demasiado por nada a cambio.

La investigación de mercado sobre la demanda por microseguros puede explorar lo que la gente pobre sabe sobre seguros, cómo se enteran de ellos y si su comprensión de éstos es correcta o incorrecta. La investigación de mercado puede también revelar si sus actitudes sobre seguros son abiertas y positivas

o negativas y de desconfianza. Al presente, la mayoría de los proveedores de seguros diseminan información sobre sus productos principalmente a través de panfletos y folletos de mercadeo pero muchos clientes no son lo suficientemente instruidos como para evaluar esta información de forma apropiada. Los hallazgos de las investigaciones de mercado pueden ser usados para diseñar material para educación de clientes que permita a la gente pobre entender los productos y pueda tomar decisiones informadas sobre seguros. La educación también puede ayudar a los agentes de campo en microseguros a informarse más sobre los productos que venden y sus clientes. Por ejemplo, en Malawi, la gente pobre está informada sobre los seguros pero tienen comprensión limitada de lo que es una póliza de seguros. En entrevistas, los poseedores de pólizas dijeron que querían más que solamente información sobre costos y beneficios de los seguros y los elementos de una póliza de seguros.

¿Qué información se necesita para refinar los productos de microseguros existentes?

El revisar experiencias de clientes con productos existentes de microseguros es especialmente importante para refinar productos y canales de entrega. Las preguntas sobre satisfacción de clientes con tipos de cobertura, costos y exclusiones pueden ayudar a aclarar el entendimiento de la gente sobre seguros. Las discusiones sobre montos de primas y como éstos afectan otros gastos del establecimiento doméstico descubren los temas de capacidad de adquisición y cómo éstos varían en diferentes segmentos de mercado. Las experiencias de los clientes

con la cobranza de primas y procesos de reclamos – su facilidad, conveniencia, pago a tiempo y complejidad – pueden ayudar a mejorar los sistemas. Las preguntas sobre los beneficios de los seguros y las diferencias que éstos han hecho pueden ayudar a sondear la futura demanda y la sostenibilidad de largo plazo de los microseguros.

Diseñando la investigación de mercado

Lograr que la alta gerencia de la institución auspiciante o que la implemente asuma el compromiso, debería ser el primer paso en un estudio de investigación de mercado de la demanda. Esto incrementará su nivel de conciencia no sólo de los beneficios sino también del tiempo y recursos necesarios para llevar a cabo la investigación de mercado.

Las pautas de microseguros para llevar a cabo una investigación de mercado sobre la demanda ofrecen un mapa para hallar respuestas a las cuatro preguntas clave descritas anteriormente. Las pautas proponen una mezcla de instrumentos de investigación cualitativos y cuantitativos y proveen detalles de los métodos cualitativos más apropiados. El objetivo es el de ayudar en el desarrollo y pruebas de productos de microseguros apropiados. En la medida que hay una mayor disponibilidad de productos, la investigación de mercado enfocada en los atributos, costos, uso y efectividad de los productos de microseguros ayudará a mejorar y desarrollar más el campo de los microseguros.

Fuente: Adaptado de Sebstad, J., Cohen, M. & McGuinness, E., 2006: *Guidelines for Market Research on the Demand for Microinsurance*, USAID. http://www.microlinks.org/ev_en.php?ID=13729_201&ID2=DO_TOPIC

Concepto

EXPLORANDO MANERAS DE EVALUAR EL IMPACTO DE LOS MICROSEGUROS

Un estudio reciente exploró maneras de evaluar el impacto de los microseguros en los pobres, examinando el uso de dos tipos de microseguros – salud y vida del crédito (desgravamen) – entre clientes en Uganda. Usando métodos de investigación cualitativa, identificó varias maneras en las cuales los microseguros, particularmente los microseguros de salud, pueden tener un impacto en los individuos, sus negocios y sus comunidades. El estudio también identificó varias diferencias clave entre microseguros y microcrédito/ahorro que pueden afectar el diseño de las evaluaciones de impacto en las microfinanzas. Los hallazgos proveen algún tipo de guía sobre el diseño de evaluaciones de impacto y sugiere la necesidad de mayor investigación en varias áreas.

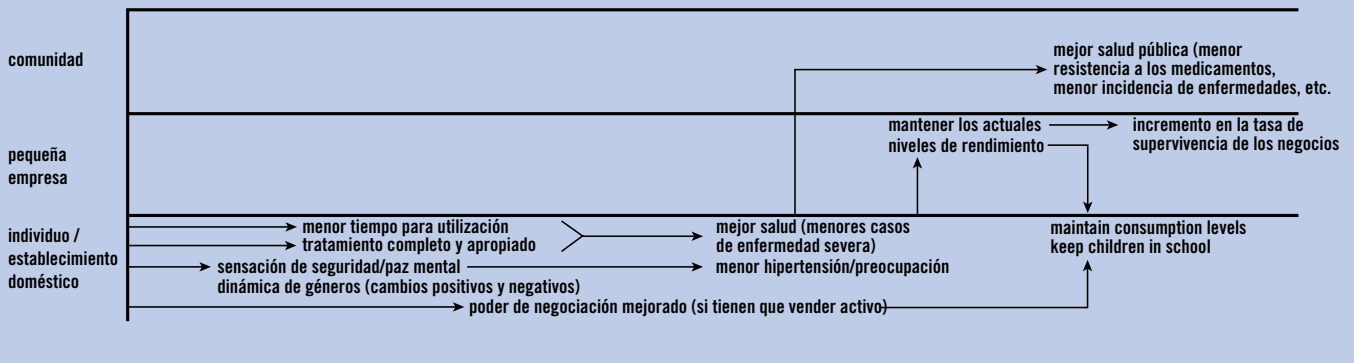
El propósito del estudio era el de identificar y afinar un modelo causal que pudiera ser usado para diseñar un estudio del impacto de los microseguros sobre los pobres. La tarea comprobó ser mucho más simple para microseguros de salud que para microseguros de desgravamen. Para los microseguros de salud, el estudio pudo delinear varios caminos potenciales desde la intervención de programas hasta el impacto. Éstos incluyen los siguientes:

- El beneficio más inmediato de los microseguros de salud es una mayor sensación de seguridad, la que puede llevar a una menor hipertensión.
- El tener microseguros de salud lleva a los individuos a buscar tratamiento médico

antes y a completar procesos completos de tratamiento. Esto podría también llevar a una mejora en la salud general de la población a nivel comunitario.

- Los microseguros de salud también podrían contribuir a un incremento en la tasa de supervivencia de empresas, a través de la mejora en la salud de los individuos y reduciendo las probabilidades de tener que tomar tiempo libre fuera del trabajo debido a enfermedades.
- Los microseguros de salud pueden beneficiar al establecimiento doméstico a través de la reducción del impacto negativo de las crisis de salud, de forma tal, que las familias puedan mantener sus niveles actuales de consumo y mantengan a sus hijos en escuelas.

Modelo causal de impacto de los seguros de salud



nivel de análisis	dominios de impacto	indicadores intermedios	indicadores finales
individual	salud individual	- menor tiempo para la utilización de servicios de salud - tratamiento completo / apropiado	- menor incidencia de enfermedades
	autoestima	- sensación de seguridad / paz mental	- menores preocupaciones / autoestima mejorada
establecimiento doméstico	consumo del establecimiento doméstico	- mantener la habilidad de trabajar mientras se está enfermo - mejor posición para vender activos (lograr un mejor precio)	- mantener los niveles de consumo - mantener a los niños en la escuela
pequeña empresa	rendimiento de la pequeña empresa		- mejorar tasa de supervivencia de las empresas
comunidad	salud pública		- salud pública mejorada

Basado en estas sendas causales hipotéticas, el estudio presentó varias áreas de impacto y sus correspondientes conjuntos de indicadores. El siguiente diagrama es una representación gráfica de un modelo causal de impacto de microseguros de salud y la tabla da una lista de los conjuntos de indicadores intermedios y finales para la medición de impacto a nivel del individuo, establecimiento doméstico, pequeña empresa y comunitario.

El identificar las vías causales al impacto para los microseguros de desgravamen probó ser una tarea mucho más difícil porque mucha gente nunca los ha usado: por cada año entre el 2003 y el 2006, el número de reclamos resueltos entre prestatarios que han tenido microseguros de desgravamen promedió menos de una décima de uno por ciento del número total de clientes y solamente una fracción de esos reclamos resueltos involucró realmente un pago. Como resultado, muchos clientes no ven ningún beneficio a tener esa póliza.

A pesar de estas diferencias a través de estos dos tipos de microseguros, el estudio pudo sacar algunas conclusiones generales sobre el diseño de las evaluaciones de impacto para los microseguros. Para mencionar uno, las sendas

causales y el impacto de los microseguros son considerablemente más matizados que aquéllos del microcrédito o los microahorros, de forma tal que los indicadores usados tradicionalmente para medir el impacto del microcrédito y los microahorros podrían no ser aplicables. Diferentes indicadores serán probablemente necesarios para entender si y cómo los microseguros hacen una diferencia en las vidas de las personas.

Otra diferencia entre los microseguros y otros tipos de productos microfinancieros es el impacto de los primeros en los comportamientos y actitudes. Basados en la investigación preliminar, los cambios en comportamiento y actitudes probablemente conformen el área más robusta de impacto, y a pesar de ello, pueden ser extremadamente difíciles de observar. El conocimiento sobre los microseguros también juega un papel importante en lograr impacto. La falta de comprensión puede limitar el beneficio que reciben los poseedores de pólizas. Si una persona no es consciente del hecho de que tiene seguros, ella no derivará de este hecho ninguna "paz mental" y será menos probable que pase por cambios de conducta o de actitud.

Finalmente, el estudio plantea varias áreas concernientes al impacto de los microseguros, que amerita mayor investigación, incluyendo la importancia de los pagos. En este estudio, los pagos eran irrelevantes a ambos esquemas, sugiriendo que – a la inversa del microcrédito y el micro ahorro – el verdadero impacto de los microseguros podría no estar en el uso actual de fondos dado. Este y otros hallazgos apuntan a una necesidad de pensar de forma creativa sobre formas de evaluar el impacto de los microseguros porque estos no son como otros productos microfinancieros.

- 1 Un modelo causal es un marco conceptual que muestra los enlaces lógicos entre las actividades de programa y los productos esperados, resultados e impactos.

Fuente: Adaptado de Young, P., Mukwana, P. y Ki-yaga, E., 2006: MICROINSURANCE Exploring Ways to Assess Its Impact, Microfinance Opportunities/IRIS <http://www.microfinanceopportunities.org/docs/Microinsurance%20Exploring%20Ways%20to%20Assess%20Its%20Impact.pdf>

Estudio de Caso

MICROSEGUROS DE SALUD EN UGANDA: ¿CÓMO HACER UN PRODUCTO DE PRECIO ACCESIBLE?

Las siguientes conclusiones están basadas en una encuesta de establecimientos domésticos asegurados y no-asegurados en áreas urbanas y rurales de Uganda, con el objetivo de examinar el impacto financiero de los esquemas de salud de Microcare y sobre el uso de préstamos y venta de activos para pagar por servicios de salud.

Los resultados de la encuesta comprobaron que los establecimientos domésticos asegurados tenían menor gasto del bolsillo en servicios de salud que los establecimientos domésticos no-asegurados y eran más seguros financieramente. Concurrentemente, los factores geográficos tenían una influencia también. Los establecimientos domésticos en un área rural tenían mayores probabilidades de vender activos para pagar servicios de salud. Resultados suplementarios, descriptivos, ilustraban que los establecimientos domésticos sin seguros de salud tenían mayores probabilidades de hacer gastos de salud catastróficos que los establecimientos domésticos asegurados (más del 12% de los no-asegurados llegaron al nivel umbral de 20% comparados con más del 2% de los asegurados). Otro resultado notable era que casi el 75% de los establecimientos domésticos en la encuesta tenían acceso a un préstamo y que casi tanto como un 40% de los asegurados usaron ese préstamo para pagar por servicios de salud. Dos factores podrían explicar este número alto: ya sea, el tamaño del paquete de salud es muy pequeño para

cubrir los gastos; u otros gastos de salud (transporte a facilidades de servicios de salud) juegan un papel significativo en la opción de usar préstamos.

A muchos establecimientos domésticos en Uganda les es imposible asumir el costo de las primas de un paquete de salud básico que incluye tratamiento contra la malaria. Desde un punto de vista económico, el valor por el dinero gastado (utilidad) hace que un producto sea viable para la compra o no. Por un lado, una prima baja refleja que refleje un paquete de salud (demasiado) limitado es percibida como de bajo valor. Por el otro lado, una prima (demasiado) alta que refleje un paquete de salud (más que) básico también sugiere una utilidad baja. Como resultado, existe una brecha entre la habilidad de pagar y el nivel deseado del paquete de salud. Por lo tanto, los subsidios para las primas parecen ser necesarios para financiar paquetes de salud básicos y para estimular un mayor consumo de seguros de salud.

Microcare ofrece algunos paquetes de seguro de salud a través de MFI FINCA Uganda. A través de esta sociedad, Microcare incrementa alcance de forma rápida y sostenible y se incrementa la posibilidad de que los clientes de FINCA Uganda no usen los préstamos para cubrir costos de servicios de salud. La prima es deducida al desembolso del préstamo y por lo tanto, la variable de voluntad de pago no aplica. Existe una mayor probabilidad de que la gente empiece o continúe con el producto de

microseguros de salud. También, los productos combinados de ahorros en depósito y acceso a seguros pueden servir para lograr el mismo objetivo; a la gente pobre se le da un incentivo de acumular ahorros por los cuales reciben una prima y quedan asegurados a la misma vez. Tal vez esta última forma de combinar productos les serviría mejor a los pobres debido a sus ingresos irregulares.

Uganda cuenta con muchas IMF (Instituciones MicroFinancieras) y el desarrollo de políticas de en micro-seguros de salud deberían tomar en cuenta los beneficios potenciales del reciente crecimiento de las microfinanzas.

Fuente: Adaptado de Wilms, A., 2006: The Financial Impact of Formal Health Insurance Schemes: Evidence from Uganda, Free University, Amsterdam (Contacto: info@annegienwilms.com) http://microfinancegateway.org/files/36532_file_The_Financial_Impact_of_Formal_Health_Insurance_Schemes.pdf

Información Seleccionada

Glosario

Los **seguros de salud** proveen cobertura contra enfermedades y accidentes resultantes en daños físicos. Las IMF se han dado cuenta que los gastos relacionados con problemas de salud han sido una causa significativa de incumplimiento en el pago de créditos y en la inhabilidad de la gente de continuar mejorando sus condiciones económicas. Por lo tanto, varias IMF han iniciado sus propios programas de seguros de salud o han enlazado a sus clientes con programas existentes. Mientras que la cobertura real varía, muchos proveedores de seguros de salud cubren los beneficios de hospitalización limitados para ciertas enfermedades y los costos de las visitas médicas y medicinas. Algunos proveedores de seguros también tienen disponibles servicios de salud primarios como ser inmunizaciones y anticonceptivos.

Fuente: *Microinsurance FOCUS Frequently Asked Questions* http://microfinancegateway.org/resource_centers/insurance/microinsurance/insurance14#Q5

Documentos Relacionados

Esquemas para Micro-Seguros de Salud: Guía para el Estudio de Factibilidad (Volúmenes 1 & 2) ILO/STEP, 2005

Para poder proveer productos de microseguros de salud sostenibles y capaces de crecer que estén bien diseñados desde un principio, esta guía ayuda a los promotores a llevar a cabo un estudio de factibilidad antes de armar un esquema o de extender su cobertura. La guía está organizada en dos volúmenes: El Volumen 1 se enfoca en procedimientos y provee a los tenedores de riesgo con una ayuda paso-a-paso para llevar a cabo el estudio y el Volumen 2 se enfoca en las herramientas y ofrece apoyo práctico para cada paso.

http://www.microfinancegateway.com/files/34017_file_34017.pdf

Evaluación Crítica de las Leyes para Micro-Seguros de Salud George, Alex, Semanario Económico y Político, Febrero 10, 2007.

Este artículo revisa críticamente las leyes (y regulaciones de éstas) relacionadas a los microseguros de salud, con especial atención a las obligaciones de los aseguradores en los sectores rural y social y las regulaciones que gobiernan el sector, incluyendo aquellas de administradores de terceras partes.

<http://www.epw.org.in/articles/2007/02/11067.pdf>

Modelos de Seguros de Salud en las Filipinas: Los casos de ORT y CARD MBA-PhilHealth. Rulloda, Jacqueline Martins, Tesis – Programa de Microfinanzas Europeo, 2006. (Contacto: jacqueline.rulloda@gmail.com)

Este trabajo compara dos esquemas: ORT Health Plus, un modelo basado en comunidades y el programa KaSAPI, una sociedad entre PhilHealth y CARD MBA y resalta sus fortalezas y debilidades.

Encuentre más documentos sobre microseguros de salud en: http://microfinancegateway.org/resource_centers/insurance/products

Noticias del Grupo de Trabajo

Conferencia sobre Microseguros 2007

La Conferencia sobre Microseguros 2007 se llevará a cabo del 13 al 15 de Noviembre del 2007 en Mumbai, India. Este evento es la tercera conferencia internacional sobre microseguros con el auspicio conjunto del Grupo de Trabajo sobre Microseguros CGAP y la Fundación Re de Munich y este año contará con el apoyo de la IRDA.

La conferencia tendrá discusiones de panel plenarias sobre los siguientes temas clave: Regulación, supervisión y temas de políticas; Innovaciones para mejorar eficiencia y realzar beneficios; Productos de microseguros innovadores y productos grupales vs. individuales.

Las inscripciones empezarán el 1º de Julio del 2007.

Mayor información:

<http://www.munichre-foundation.org/StiftungsWebsite/Projects/Microinsurance/2007Microinsurance/default.htm>

Talleres Regionales sobre Acceso a Seguros para los Pobres

El Banco Mundial, en colaboración con la Fundación Re de Munich y el Grupo de Trabajo sobre Microseguros CGAP está organizando una serie de talleres regionales sobre ACCESO A SEGUROS PARA LOS POBRES. El primer taller regional se llevará a cabo entre el 7-8 de Mayo del 2007 en Río de Janeiro, Brasil.

Mayor información:

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/WBI/WBIPROGRAMS/FSLP/0,,contentMDK:21129454~pagePK:64156158~piPK:64152884~theSitePK:461005,00.html>

Indicadores de Rendimiento del Sub-Grupo

Los resúmenes del informe de taller: "Indicadores de Rendimiento para Profesionales en Microseguros" han sido publicados en los idiomas inglés, francés y español. El taller se llevó a cabo en Octubre del 2006 con el objetivo de fortalecer la conciencia de los microaseguradores sobre el análisis de rendimiento y la administración de riesgo.

http://microfinancegateway.org/resource_centers/insurance/insurance1#8

El sub-grupo está a la espera de recibir retroalimentación sobre los indicadores de rendimiento propuestos y las iniciativas de profesionales y expertos.

Contacto: denis@garandnet.net

Demanda del Sub-Grupo

El Sub-Grupo está en busca de asociados para efectuar una prueba cruzada sobre un módulo seccional borrador de un módulo sobre educación financiera sobre administración de riesgo y microseguros apuntado a establecimientos domésticos de bajos ingresos; parte del programa Educación Financiera para los Pobres.

Para mayor información, contáctese con: Moniquec@mfopps.org

Mayor información sobre noticias y temas de microseguros y las actividades del Grupo de Trabajo: www.microinsurancefocus.org