

BANCARIZACIÓN Y SUS LECCIONES PARA LOS SEGUROS

Angela Cháves, Investigadora Dirección de Responsabilidad Social y Microseguros
Fasecolda

La inclusión financiera es un asunto que el sector asegurador debe aprender de la banca y tenerlo como prioritario dado que, además de aumentar la penetración del seguro, da la oportunidad a la sociedad de protegerse y mantener su nivel de vida después de ocurrir un siniestro.

La definición de la inclusión financiera (IF) tiene diversas ópticas, el Global Financial Development Report lo determina como la proporción de empresas e individuos que utilizan servicios financieros. El G-20 la identifica como la mejora en el acceso a los servicios financieros para los pobres, considerada como un medidor del crecimiento económico que contribuye, además, a la disminución de la pobreza. La Alliance for Financial Inclusion (AFI), la define como un concepto multifacético que contiene cuatro dimensiones: acceso, calidad, uso y bienestar. El Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) considera que el objetivo de la IF es el acceso y uso eficiente por

parte de la población y las empresas a los servicios financieros, y para la OCDE es incentivar el acceso a productos y servicios financieros, los cuales deben ser regulados, costeables, oportunos, adecuados, personalizados y novedosos.

La mayoría de estas definiciones tienen en común que el concepto de IF comprende el acceso y el uso de servicios financieros para cualquier segmento de la población, ya sea quienes no tienen los suficientes recursos para acceder a estos servicios, como quienes los poseen pero por desconocimiento, costumbre o falta de confianza en el sector financiero, no hacen uso de los mismos.



La IF le permite a la sociedad contar con las herramientas necesarias para incrementar o estabilizar su ingreso, crear activos, sobreponerse económicamente luego de sufrir choques económicos, ahorrar, obtener productos de crédito, y realizar pagos y transferencias de manera rápida y segura. Las personas que por sus bajos ingresos nunca han usado los servicios bancarios, al acceder ellos realizan la transición a la formalidad, teniendo acceso a créditos, ahorro y protección, lo que les permite aumentar su productividad, suavizar su consumo, tener las herramientas para la creación de microempresas y aumentar la demanda de los distintos sectores de la economía. Con estas ventajas,

las personas pueden reducir sus niveles de pobreza y hasta convertirse en generadores de empleo; esto, a su vez, conlleva a generar un mayor desarrollo económico, pues disminuyen los recursos que el Estado debe destinar a la población de menores recursos; el desarrollo económico de un país es apalancado en gran medida por el desarrollo del sistema financiero.

Este no ha sido un tema menor en Colombia, el Gobierno ha realizado numerosos esfuerzos por lograr que más personas accedan a los productos financieros y puedan hacer uso de estos de manera útil, pero



➔ Se crea la necesidad de la ampliación de canales alternativos que pueden ser utilizados para fomentar la Inclusión Financiera, inclusión que será benéfica para la sociedad.

también es necesario brindarle la oportunidad a la sociedad de protegerse frente a hechos inesperados que pueden causar pérdidas o daños, caer en trampas de pobreza o disminuir significativamente su nivel de consumo. No se han evidenciado esfuerzos significativos por parte del Gobierno nacional en garantizar la estabilidad de los agentes económicos en caso de choques inesperados, lo cual, a fin de cuentas, afecta directamente el presupuesto nacional, toda vez que el Gobierno es quien respalda monetariamente a los afectados cuando ocurre un siniestro.

En la actualidad, los seguros se pueden comercializar por medio de intermediarios, establecimientos vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia y por las compañías aseguradoras directamente, pero se crea la necesidad de la ampliación de canales alternativos que pueden ser utilizados para fomentar la Inclusión Financiera, inclusión que será benéfica para la sociedad.

A través del tiempo, en Colombia se han identificado tres principales barreras de la inclusión financiera: los altos costos, la documentación requerida y la distancia con el consumidor final, estas barreras se han venido afrontado mediante diferentes mecanismos como la

disminución del índice de precios de los productos financieros en un 2.8% para el 2013, la vinculación de clientes con menores documentos requeridos, la implementación de corresponsales bancarios y el mayor acceso a la banca móvil.

Un caso exitoso en cuestiones de IF son los corresponsales bancarios (presencia bancaria en el 99.9% del territorio colombiano para 2013), son puntos de servicio que los bancos tienen en tiendas, droguerías o cajeros de supermercado, que han sido un claro ejemplo sobre medios efectivos llevando productos y servicios financieros a personas que viven en regiones apartadas del país, evidenciando la transición de la informalidad hacia la formalidad de los consumidores financieros. Mediante estos corresponsales, por ahora, no está permitido ofertar productos de seguro, pero al ser una herramienta tan eficiente, sería el canal más adecuado para darle la oportunidad a la población apartada de cubrirse frente a cualquier eventualidad, protegiendo su recurso de sostenimiento.

Teniendo en cuenta la Encuesta nacional de calidad de vida, para el 2013 el 94.7% de la población mayor de cinco años utiliza teléfono celular, el 42,2% computador y el 35.7% tiene acceso a internet, cifras

que evidencian un cambio cultural, de mentalidad, progreso tecnológico y esto ha llevado a que la banca se adapte creando productos que van al ritmo de la tecnología; es por esto que sería muy oportuno que el sector asegurador aprovechara esta gran conexión que tiene la población con la tecnología e internet, de modo que pueda conocer sus preferencias y necesidades para encontrar la manera más eficiente de conectarse con el consumidor financiero y brindarle la protección más adecuada.

En cuanto a los costos a los cuales están sometidas las entidades financieras, se logró la regulación de las tarifas de mensajes de texto y la disminución del precio que deben pagar estas entidades para cada mensaje utilizado en transacciones de banca móvil (ubicándose en \$9.20 cada uno), el objetivo trata de que los bancos presten este servicio de forma gratuita para realizar las transacciones de manera más ágil, rápida, a bajo costo y con mayor seguridad. Esta regulación busca masificar este canal, llegando incluso a la población más pobre. Esta norma beneficia en gran medida al sector asegurador, dado que pueden entrar a aumentar su penetración mediante este medio, a muy bajos costos.

Garantías inmobiliarias

Las garantías mobiliarias han adquirido crédito por más de 86 000 millones de pesos, los cuales han sido garantizados con máquinas de coser, taladros y automotores, entre otros. Se espera que sean utilizados como garantías productos agrícolas, inventarios y derechos inmateriales, como flujo de contratos. Estas garantías respaldan proyectos de crecimiento, expansión, innovación y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) y se espera que mejoren las condiciones de acceso al crédito.

Dado que este modelo acerca a clientes que no se encontraban vinculados financieramente por no tener las suficientes garantías para acceder a productos de crédito, esta es la oportunidad para que el seguro llegue a ser parte del portafolio de estos clientes, oportunidad aún más grande para los microseguros, dado que los

clientes que van a aprovechar más estas garantías serán personas de bajos ingresos.

Ahora bien, diferentes entidades podrían tener información de futuros clientes potenciales para las entidades crediticias y aseguradoras, siendo así, una herramienta importante para iniciar la conexión con los individuos no bancarizados, dado que se busca que estas entidades presten servicios a bajos costos para que sean atractivas a la comunidad en general. El proyecto de ley sobre la licencia financiera simplificada –entidades de pagos, ahorros y depósitos (PAD)– pretende crear un nuevo tipo de entidad que estará únicamente facultada para captar recursos del público a través de depósitos a la vista, los cuales podrán ser creados mediante un trámite de apertura simplificado; las entidades estarán exentas del gravamen a movimientos financieros y serán supervisadas por la SFC. El sector asegurador encuentra en esta iniciativa la oportunidad para fomentar el uso de canales alternos en la comercialización de seguros.

Por último, el uso de medios de pago diferentes al efectivo, trae consigo varios beneficios para el sector asegurador, aparte de ser una herramienta clave para aumentar la inclusión financiera, que ha sido uno de los objetivos del Estado.

Los seguros podrían ser recaudados de manera más eficiente, más segura y constante a través del tiempo, evitándole al consumidor financiero esfuerzos, gastos de desplazamiento, tiempo en la suscripción, recaudo de prima y gastos en la amortización en caso de siniestro, lo que a su vez incentivará la adquisición del seguro y lo hará más eficaz, tanto para el asegurador como para el asegurado.

Mediante el uso de estos medios de pago se logrará conocer el comportamiento de los consumidores económicos, el flujo de su capital, sus preferencias, necesidades y capacidad de ahorro, lo cual llevaría a que las compañías de seguros puedan ofrecerle productos que se adecúen a sus preferencias y necesidades específicas. 