

En microseguros: El caso Bangladesh

Los productos y canales de distribución son fundamentales para el desarrollo de los microseguros, pero no debe olvidarse la regulación, vigilancia y supervisión para ofrecer seguridad jurídica a los clientes, quienes hacen parte de la población más vulnerable¹.

Por:

Sergio Vélez

Abogado Investigador en Microseguros

A pesar de ser un país casi desconocido para el mundo occidental, Bangladesh es reconocido tristemente por las tragedias ocurridas en sus fábricas y maquilas. El pasado 24 de abril, un complejo textil de nueve plantas colapsó cerca de Dhaka, la capital del país. El edificio Rana Plaza, en el que se encontraban cuatro fábricas textiles, se derrumbó en Savar, a 24 kilómetros al noroccidente de la capital, presentándose más de un millar de muertos.

Bangladesh está ubicado al sur de Asia, en el delta del Río Ganges (lo que lo ubica en una de las regiones del mundo más fértiles y a su vez más susceptibles a desastres por vientos e inundaciones) y limita con la India y Birmania. Originalmente hizo parte de Paquistán, país del cual se separó tras la guerra de independencia de 1971. Es el octavo país más poblado del mundo, con más de 160 millones de habitantes en 148 mil kilómetros cuadrados. Su densidad poblacional es de

1100 habitantes por km², la cual se contempla en toda su dimensión si la comparamos con Colombia, donde la misma es de 41 habitantes por km².

Su relevancia respecto a los seguros inclusivos es latente. Teniendo en cuenta que los microseguros se han dirigido a la población más vulnerable, su desarrollo más destacado puede encontrarse en África, Latinoamérica (en la que a pesar de no contar con el perfil típico según las comparaciones de quintiles de ingresos a nivel regional, los microseguros se han afianzado en el mercado interno), y el sudeste asiático. India y Filipinas, junto a Bangladesh y China, son los mercados de microseguros con el crecimiento más rápido del mundo².

La existencia de microseguros en Bangladesh se remonta a la década de los 70's del siglo pasado; y ya en 1999, Desmet y otros discutían en documentos académicos los logros alcanzados por los dos esquemas de aseguramiento en salud más grandes (The Gonosasthya Kendra health care system en Savar, y The Grameen health programme), ambos en el sector no gubernamental y en áreas rurales³.

La oferta de microseguros en dicho país ha sido presentada por compañías comerciales de seguros, instituciones microfinancieras y ONG's.

Delta Life y AIG, han realizado iniciativas para ofrecer productos dentro de la población más pobre⁴; sin embargo han resultado demasiado costosas por los altos valores de intermediación realizada por agentes con un limitado acceso al mercado de las personas más vulnerables⁵, por lo que no han resultado muy exitosas. Estas compañías son vigiladas por la Autoridad regulatoria y de desarrollo de Seguros (Insurance Development & Regulatory Authority Bangladesh -IDRA-).

El mercado se ha fortalecido y desarrollado por la oferta de las compañías microfinancieras y mutuales, en algunos casos en alianzas con ONG's y fundaciones. Encontramos en este escenario jugadores como Grameen Kalyan (GrK), Sajida Foundation, Ganoshasthya Kendra (GsK), BRAC, y Dhaka Community Hospital entre otros.

Por ejemplo, Micro Insurance For Mutual Enabling (MIME)⁶ es una compañía mutual de microseguros apoyada por INAFI⁷ y la Rockefeller Foundation⁸, que de enero de 2008 a agosto de 2012 logró una cobertura de más de 140 mil asegurados y más de 228 millones de Takas en primas recaudadas (alrededor de 2.9 millones de Dólares)⁹. Otro caso importante es el programa Nirapotta (Red de seguridad) de Sajida Foundation¹⁰, que para el 2013 cuenta con más de 5 millones de personas cubiertas, proveyendo microcrédito, microseguro, servicios de salud y de asistencia psicosocial, asistencia jurídica, beneficios educativos, entre otros.

Referencias Bibliográficas

- 1 - El presente artículo se basa principalmente en la experiencia de campo del autor y entrevistas realizadas en Dhaka, Bangladesh, en abril de 2013
- 2 - AM BEST, BEST'S SPECIAL REPORT; MICROSEGUROS, Análisis de Mercado del 5 de marzo de 2012. En http://www3.ambest.com/latinamerica/PDF/SR_2012_362_Microinsurance_SPANISH.pdf
- 3 - DESMET M., CHOWDHURY AQ., ISLAM MK. THE POTENTIAL FOR SOCIAL MOBILISATION IN BANGLADESH: THE ORGANISATION AND FUNCTIONING OF TWO HEALTH INSURANCE SCHEMES. Soc Sci Med. 1999 Apr; 48(7):925-38.
- 4 - CHURCHILL, Craig. ¿QUÉ ES EL MICROSEGURO? Presentación de la OIT en la Conferencia Internacional de Microseguros 2007, Rio de Janeiro, Brasil. En http://www.microseguros.info/uploads/media/4_Churchill_CGAGwg_Presentation_SPANISH.pdf
- 5 - AHSAN, Syed M., MICROINSURANCE, POVERTY & VULNERABILITY; FINDINGS OF THE BASELINE SURVEY, Research Brief 1. Institute of Microfinance (InM)
- 6 - Acceso web: www.uddipan.org/p-and-a-edp-mime.html
- 7 - International Network of Alternative Financial Institutions. Acceso web: www.inafi.org.
- 8 - Acceso web: www.rockefellerfoundation.org
- 9 - USD 1.00 = BDT 77.00 Aprox.
- 10 - Acceso web: www.sajidafoundation.org

La oferta de dichas entidades se concentra en los productos de Salud y Vida asociados a los créditos que otorgan a sus afiliados. Suelen realizar alianzas con hospitales, o cuentan con facilidades médicas propias. Sin embargo, los copagos que deben realizar los afiliados siguen siendo significativos (entre el 50% y el 70% del valor del servicio¹¹). Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo con el trabajo de campo realizado en abril de 2013, los usuarios consideran su experiencia con los microseguros ofrecidos por estas entidades como exitosa¹², ya que sienten por las entidades que los ofrecen una empatía por el acompañamiento y solidaridad que las mismas les brindan en momentos de crisis.

Esta sensación de cercanía se ha logrado por distintos caminos. Por un lado, el mejor canal de acercamiento a los clientes que las entidades oferentes han identificado ha sido la estrategia del voz-a-voz y del puerta-a-puerta. En efecto, las entidades seleccionan y contratan a sus agentes de campo dentro de las personas de la misma comunidad, ya que estos conocen a sus miembros, su trabajo, sus bondades y carencias, su nivel de gasto o ahorro, y tienen la confianza y facilidad para visitarles constantemente, ya sea para otorgar un microcrédito, cobrar la prima del microseguro, o simplemente estar al tanto al momento de enterarse de una calamidad doméstica.

Y es que cuando esta última situación ocurre, las fundaciones y microfinancieras suelen ofrecer a sus afiliados un crédito de emergencia adicional a su crédito principal, cubierto por un seguro de vida, para situaciones en las que les ocurra alguna fatalidad y se encuentren sin dinero para afrontarla (pérdida de trabajo, necesidad de comprar medicinas, funeral para un familiar, etc.)

Este esquema ha funcionado en las comunidades de Bangladesh, debido al fuerte arraigo social que permea a estas colectividades. Para sus miembros, es muy común reunirse y compartir con los vecinos, lo que permite a los oficiales de campo –quienes son parte de la comunidad– realizar un perfil de crédito y riesgo de los miembros de la asociación, basado en el conocimiento real que tiene sobre ellos. Ser quien ofrece su hogar, por humilde que sea, para celebrar una reunión que involucra a toda la comunidad, es un honor para el bangladésí. Cuando un padre de familia pierde su empleo, o un miembro de la comunidad padece de alguna enfermedad, no solo es un hecho de público conocimiento, sino que además el conglomerado se preocupa por contribuir en la búsqueda de soluciones.



Reunión de usuarios de una entidad microfinanciera en casa de uno de ellos, fotografía tomada por el autor

Esto puede comprenderse mejor cuando entendemos que el *Zakāt* (en árabe: *زكاة*) es uno de los cinco pilares de la fe musulmana, que “No es sólo una forma de caridad, ni limosnas, impuesto o diezmo. Ni tampoco es simplemente una expresión de amabilidad; es todo ello combinado y mucho más¹³”. Más del 80% de la

Referencias Bibliográficas

11 - AHSAN, Ob. Cit.

12 - Entrevistas realizadas por el autor a usuarios de los productos ofrecidos por Sajida Foundation.

13 - <http://www.islamenlinea.com/guia-islam/zakat.html>

población bangladesí practica la religión musulmana, haciéndolo uno de los más grandes países seguidores del Islam en el mundo¹⁴.

Y la función del oficial o agente de campo no se limita a la adjudicación de créditos o atención de siniestros, sino que se amplía además a la responsabilidad de “educar” en aspectos financieros y de riesgo a toda la comunidad.

La educación financiera y de seguros bajo el esquema voz-a-voz es fundamental en una sociedad donde se aprecia un promedio de escolaridad menor a tres años¹⁵, y el analfabetismo de los hombres llega al 46%, y el de las mujeres al 58,6% aproximadamente¹⁶, por lo que la mejor forma de hacer promoción y procurar los trámites de los productos, así como instruir en aspectos financieros y de gestión de riesgos por básico que esto sea, es con las visitas a cada vivienda y explicaciones personalizadas que realizan los oficiales de campo en las comunidades, apoyados por material muy didáctico, con imágenes que representan las carencias y realidades de sus miembros.

A pesar de los importantes avances en comercialización, y canales de distribución, no debe olvidarse el papel de la regulación y la supervisión que debe ejercer la autoridad, lo que brinda mayor seguridad para los usuarios de los microseguros: Recordemos que los programas de microseguros son ofrecidos usualmente por microfinancieras y ONG’s, las cuales no se encuentran vigiladas por IDRA, sino por la Autoridad

de Regulación de Microcréditos (Microcredit Regulatory Authority -MRA-), una entidad menos influyente que la primera y con menor entendimiento en temas propios del mercado asegurador. Además, no se les exige cumplir con el régimen de capital y reservas que sí se pide a las aseguradoras comerciales, como tampoco el diseño por parte de actuarios, de primas y productos.

» La educación financiera y de seguros bajo el esquema voz-a-voz es fundamental en una sociedad donde se aprecia un promedio de escolaridad menor a tres años¹⁷.

Sin perjuicio de que las principales microfinancieras se hayan apoyado en ONG’s y entidades multilaterales para el desarrollo de sus productos, el hecho de no contar con un régimen igual que el de las grandes aseguradoras coloca su actividad en un nivel más alto de riesgo, lo que repercute negativamente en su público objetivo. En efecto, en caso de que una entidad de esta naturaleza no pueda honrar las obligaciones con sus clientes, las consecuencias tanto financieras como sociales serían gravísimas, por encontrarse estos dentro de la población de menores ingresos.

Por otro lado, la regulación existente les prohíbe ofrecer sus productos de microseguros fuera de la población usuaria de los microcréditos, lo que limita notablemente el mercado, ya que son estas entidades las que se han caracterizado por llegar a los menos favorecidos.

Referencias Bibliográficas

14 - http://www.virtualbangladesh.com/bd_religion.html

15 - Palli Karma-Sahayak Foundation (PKSF), FINDINGS OF MICROINSURANCE MARKET ASSESSMENT SURVEY: A BRIEF SUMMARY; Developing Inclusive Insurance Sector Project (DIISP)

16 - Según intermonoxfam.org, basados en un informe sobre Desarrollo Humano del PNUD 2011

17 - Palli Karma-Sahayak Foundation (PKSF), FINDINGS OF MICROINSURANCE MARKET ASSESSMENT SURVEY: A BRIEF SUMMARY; Developing Inclusive Insurance Sector Project (DIISP)

Además, para los productos de vida, el valor asegurado no puede ser superior al monto de la deuda, lo que desfavorece el aseguramiento voluntario, en tanto que las personas que pagan el total de su obligación no continúan protegidas.

Algunas propuestas para interrumpir estas barreras que se yerguen en el mercado de los seguros inclusivos serían: una modificación en la regulación, ampliando el marco de vigilancia de IDRA a las oferentes de microseguros, fortaleciendo además la protección al consumidor; igualmente, que cumplan con la misma normativa de reservas que las aseguradoras comerciales, pero proporcionada a su tamaño y capacidad de acción; para esto, podría ser necesaria la participación inicial de donantes internacionales (en la ampliación de capitales,

asistencia técnica, construcción de capacidades, e innovación), y la intervención de nuevos oferentes como iglesias, mercados, escuelas, etc., para llegar a las zonas rurales más alejadas; además, algunos países exigen el reaseguramiento de estas entidades con aseguradoras o reaseguradoras de mayor nivel, lo que también podría ser interesante para el presente caso.

En conclusión, la función de la vigilancia, supervisión y regulación no es entorpecer el mercado ni el desarrollo de productos, sino por el contrario, identificar las barreras que le afectan y proporcionar soluciones que las desmonten, en un escenario en el que se brinde seguridad y confianza en el público –sobre todo en el que presenta una mayor fragilidad –, aplicando el principio de proporcionalidad en cada jurisdicción.