

Diez años de evolución de los seguros inclusivos

Óscar Augusto Vargas, profesional de Inclusión Financiera e Innovación
Fasecolda

Diez años después haber sido la sede de la Conferencia Internacional de Microseguros, Colombia volvió a ser el centro de este tema en América Latina: el 17, 18 y 19 de abril se llevó a cabo el Seminario Internacional de Seguros Inclusivos en Bogotá.

Los seguros son un instrumento fundamental para transformar la vida de las personas, las protege contra riesgos y las empodera para que sean más resilientes. La evidencia ha mostrado que mercados de seguros más inclusivos mejoran la capacidad de respuesta de los hogares ante choques adversos, al tiempo que promueven el crecimiento económico y generan mejores condiciones de bienestar para la población.

Con el ánimo de fomentar el desarrollo del mercado de seguros inclusivos y promover el financiamiento del riesgo de desastres en la región, Fasecolda, junto con

Banca de las Oportunidades, la Fundación Munich Re, Microinsurance Network, MiCRO y el BID organizaron el Seminario Internacional: 10 Años de Evolución de los Seguros Inclusivos.

El mercado de seguros inclusivos en Colombia ha sufrido una importante transformación en los últimos diez años, el país pasó de 3.1 millones de riesgos asegurados en 2008 a cerca de 5.2 millones en el 2016, lo que significa un índice de cobertura del 10.7%, superior al promedio de la región (8.1%). Aunque estas cifras son alentadoras, es importante



Jorge H. Botero, presidente ejecutivo de Fasecolda. 

fortalecer algunos elementos para continuar dinamizando este mercado.

El Seminario Internacional deja, por lo menos, tres grandes conclusiones: para las aseguradoras es fundamental mejorar el entendimiento de sus clientes y, a partir de esto, diseñar productos adecuados y asequibles que generen valor agregado a sus clientes; la tecnología es una herramienta que ayudará a facilitar el acceso a los seguros; y, por último, es necesario que las autoridades fomenten un marco normativo y de política pública que permita el desarrollo del mercado de seguros inclusivos.

La importancia del marco normativo y de política pública

El fortalecimiento del marco normativo y de política pública ha sido uno de los mayores avances del país en los últimos años. El Gobierno nacional ha impulsado la política de inclusión financiera dando forma a distintas medidas que buscan ampliar la cobertura geográfica, así como el acceso y uso de productos financieros

➡ El mercado de seguros inclusivos en Colombia ha sufrido una importante transformación en los últimos diez años, el país pasó de 3.1 millones de riesgos asegurados en 2008 a cerca de 5.2 millones en el 2016.

económicos y de calidad. Dentro de esta estrategia se destacan elementos como los programas de educación financiera, el desarrollo de esquemas de pago móvil, nuevas herramientas para apoyar a las pequeñas y medianas empresas, los seguros microseguros y la inclusión financiera para población rural.

Esta estrategia se fortaleció con el ambiente de colaboración, apoyo y acompañamiento que las autoridades de supervisión y regulación han construido para

mejorar la inclusión financiera a través de los seguros. Ejemplo de esto es la regulación de canales de comercialización de seguros y los anuncios recientes de apoyar los desarrollos de tecnofinanzas (fintech) y nuevas tecnologías (insurtech). Igualmente, vale la pena destacar la apuesta del Gobierno nacional por el desarrollo de soluciones de seguros enfocadas en la gestión de riesgos rurales.

A lo anterior también se suma la visión de largo plazo que tiene la Superintendencia Financiera para la industria aseguradora. La visión para 2025 es que Colombia tenga un mercado asegurador incluyente, confiable, competitivo y sostenible, apoyándose no solo en las estrategias de inclusión y educación financiera nacionales, sino también en la innovación y los nuevos desarrollos tecnológicos que permitirán la transformación del mercado.

La Superintendencia ha entendido el rol de las nuevas tecnologías como disruptivas de la cadena de valor de los seguros y ha decidido jugar un papel más activo en la integración de estas tecnologías en el mercado financiero, para garantizar la protección al consumidor, contribuir con mecanismos de inclusión y educación financiera, apoyar la innovación y mantener la estabilidad financiera del país.

En materia de seguros, estos avances se han visto complementados por el Plan acordado entre Fascolda y Banca de las Oportunidades para dinamizar los seguros inclusivos al 2019, con actividades específicas en cuatro componentes prioritarios para el mercado: fortalecimiento de capacidades en la industria, generación de conocimiento, protección al consumidor y educación financiera, y acompañamiento a iniciativas de seguros inclusivos de las aseguradoras. Sin duda, todo esto pone de manifiesto la importancia estratégica y el potencial de los seguros inclusivos en Colombia.

La tecnología: medio para la innovación centrada en las personas

En el mundo actual suele presentarse a la tecnología como el punto central de la innovación, pero es funda-

mental tener en cuenta que hoy en día la mayor innovación no estará solo en el desarrollo de herramientas tecnológicas, sino en cómo las aseguradoras se apoyan en ellas para desarrollar productos y servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes.

La tecnología por sí sola no será la solución para transformar el sector asegurador, pero facilitará una mejor gestión del riesgo, disminución de costos de comercialización y acceso a nuevos mercados, lo que hará más eficiente el desempeño de las compañías aseguradoras. Pero, sobre todo, la tecnología es y será una gran herramienta para resolver uno de los temas más apremiantes de la industria aseguradora: cómo tener una mejor relación con los clientes y fortalecer la confianza.

Los seguros inclusivos no son los mismos productos tradicionales, con menores valores asegurados y primas; este segmento requiere de un enfoque diferente: las aseguradoras deben entender mejor las necesidades, expectativas y aspiraciones de sus clientes, y trabajar con ellos para diseñar productos de seguros que transformen su relación, que pasen de proveedoras de instrumentos financieros complejos a socias que ayuden a gestionar mejor los riesgos y a alcanzar metas de vida.

Para esto, es necesario diseñar productos más simples y sencillos, que sean asequibles para el público objetivo. Si el producto satisface la necesidad del consumidor, es simple de entender y fácil de comercializar, entonces será útil para la población.

En términos de distribución, los seguros deben ser ofrecidos y distribuidos a través de canales masivos y de fácil acceso, por esto es tan importante lograr generar modelos de alianzas que permitan una distribución multicanal, fortalecer los lazos de cercanía con los clientes y acompañar todo esto con estrategias de educación financiera y gestión de riesgos.

Además de lo anterior, hay un tema fundamental para los clientes: la rápida gestión de siniestros y procesos de pago. Esto puede convertirse en un verdadero diferenciador a la hora de generar confianza y cercanía con los clientes.



Carlos López-Moctezuma, director de Inclusión Financiera y Nuevos Negocios Digitales, BBVA Bancomer 



Peter Gross, Moctezuma, director Director of Strateg, MicroEnsure 

➡ La tecnología por sí sola no será la solución para transformar el sector asegurador, pero facilitará una mejor gestión del riesgo, disminución de costos de comercialización y acceso a nuevos mercados, lo que hará más eficiente el desempeño de las compañías aseguradoras.

Seguros para la población rural

Uno de los retos más grandes de la industria aseguradora colombiana es reducir la brecha de aseguramiento en las zonas rurales; es necesario aunar esfuerzos para el desarrollo de una oferta integral y sostenible de productos y servicios acordes con las características de la población de estas zonas.

Para el Gobierno es una prioridad fortalecer la política de manejo de riesgos rurales, fundamentalmente desde la protección de la actividad agropecuaria. A través de esquemas de articulación entre el sector público, privado y la academia se ha buscado ofrecer soluciones como los seguros catastróficos y paramétricos que buscan reducir el impacto fiscal por la ocurrencia de

desastres climáticos, al mismo tiempo que busca reactivar productivamente a los pequeños productores rurales.

En síntesis, el seminario internacional se posicionó como el principal espacio de intercambio de conocimiento sobre seguros inclusivos en América Latina; con la asistencia de más de 180 expertos, queda demostrado el compromiso de diversos sectores por entender y dinamizar este mercado, con un enfoque de modelo de negocio rentable y sostenible que genera valor compartido a las aseguradoras y a la población objetivo.

Colombia ha experimentado enormes cambios en los últimos años y las condiciones para aumentar el acceso a los seguros inclusivos nunca han sido mejores. 