

Seguros voluntarios: la gran oportunidad para aumentar la protección de las familias

Óscar Augusto Vargas Acosta, profesional de Inclusión Financiera e Innovación
Fasecolda

La primera encuesta representativa hecha en Colombia, realizada por Fasecolda, Banca de las Oportunidades (BDO) y la Superintendencia Financiera, que buscaba medir la inclusión financiera en seguros evidencia la gran brecha de aseguramiento y los enormes retos que tiene la industria para llegar a más colombianos.

El *Estudio de demanda de inclusión financiera en seguros* hace parte de los compromisos adquiridos dentro del convenio que Fasecolda firmó con BDO, conocido como el Plan para Dinamizar los Seguros Inclusivos en Colombia, con el que se busca mejorar su oferta y así responder a las necesidades de la población que históricamente no ha tenido acceso a los seguros; ampliar la gama de canales novedosos para la comercialización de este tipo de seguros; fortalecer las capacidades y conocimientos al interior del sector asegurador sobre el mercado objetivo; promover la adopción de buenas prácticas comerciales y de protección al consumidor; y empoderar a los compradores para que tomen decisiones informadas a la hora de administrar sus riesgos y adquirir seguros.

El Estudio, liderado por las tres entidades mencionadas y desarrollado por la unión temporal Cifras & Conceptos-Bioestadística, tuvo como objetivo principal «conocer la situación de la inclusión financiera en seguros en Colombia desde el punto de vista de la demanda.» Para lograr este objetivo se realizaron entrevistas, sesiones de grupo, talleres de discusión y una encuesta para conocer las características de la inclusión financiera en cuatro dimensiones (acceso, uso, calidad y bienestar) y las características de los consumidores (actuales y potenciales).

El Estudio se realizó con una muestra de 6.520 hogares colombianos, con representatividad nacional para 11.5



millones de hogares y siete regiones de Colombia, por nivel socioeconómico y por nivel de ruralidad (ciudades y aglomeraciones; municipios intermedios; municipios rurales y municipios rurales dispersos); algo nunca hecho previamente en el país. Los resultados de la encuesta evidencian las oportunidades que tiene la industria de ampliar el mercado y llegar a un mayor número de personas, especialmente quienes han estado subatendidas o excluidas del mercado asegurador formal.

La importancia de la inclusión financiera

Esta se define como el acceso y el uso efectivo de servicios financieros formales por parte de la población y las empresas, que deben ser ofrecidos de manera responsable y sostenible, bajo una regulación apropiada, que garantice esquemas de protección al consumidor enfocados a satisfacer las necesidades de la población y generar bienestar.

Este estudio es el primero en el mundo en medir la inclusión financiera en seguros desde sus cuatro dimensiones claves: el acceso, el uso, la calidad y el bienestar.

La dimensión de acceso mide la tenencia de esquemas de protección o aseguramiento de los hogares, así como la forma en la que acceden a estos esquemas. Cabe aclarar que en algunos casos, el encuestado desde su experiencia y conocimiento menciona seguros que no son siempre los que efectivamente tiene.

La variable de uso incorpora la utilización de los esquemas de aseguramiento. El estudio arroja indicadores, tales como el número de personas que han pedido una asistencia, han hecho alguna reclamación o han tenido una objeción a su solicitud.

Calidad se refiere a la relevancia de los seguros dentro de las necesidades de los consumidores y su oferta de valor. Por primera vez se indaga sobre la calidad en la prestación de servicio y en la relación entre aseguradora

y asegurados. Así mismo, se ofrecen datos sobre satisfacción y educación financiera.

Por último, la variable de bienestar mide la forma como los seguros mejoran el manejo del riesgo por parte de las personas y reducen su vulnerabilidad. De esta manera, el estudio permite conocer el bienestar asociado a la tenencia de seguros y su utilidad para enfrentar choques.

A continuación, se presentan algunos de los principales hallazgos del estudio para cada dimensión:

Acceso

El estudio indaga por cuatro categorías de esquemas de aseguramiento. Muestra que el 90,3% de los hogares colombianos cuenta con algún tipo de esquema de protección o aseguramiento frente a riesgos: el 76,6% de los hogares tiene seguridad social; el 42,4% seguros obligatorios o inducidos; el 30,3% tiene seguros voluntarios; y el 47,5% planes exequiales.

Esto demuestra que la gran penetración del aseguramiento depende fundamentalmente de la seguridad social y de los planes exequiales. Por su parte, los seguros voluntarios se concentran en hogares de nivel socioeconómico alto y aquellos que más favorecen la inclusión financiera solo tienen una penetración del 27,7%; el seguro de vida y el seguro de vehículo son los que más adquieren los hogares colombianos. La industria aseguradora tiene una gran oportunidad de expansión en el país.

Fundamentalmente, el estudio profundiza en nueve tipos de seguros que fueron escogidos por su papel destacado como medios de inclusión financiera. Las consideraciones que se presentan a continuación se hacen sobre la base de los seguros objeto de estudio (SOE)¹. Como se evidencia, hay predominio de los seguros voluntarios dentro de los SOE, lo cual obedece a que la inclusión financiera es más contundente y sostenible cuando el acceso se hace voluntariamente.

Gráfica 1: Acceso a esquemas de protección y aseguramiento

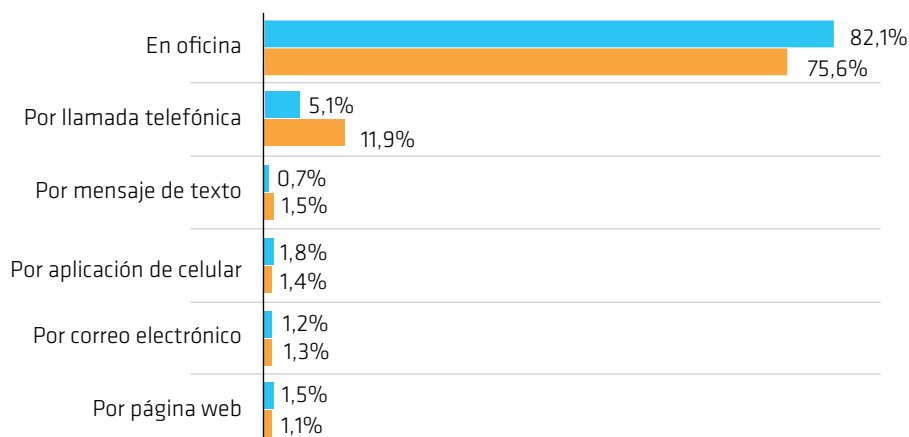
Clasificación	Tipo de seguro	% Tenencia
Seguridad social	POS	75,0%
	ARL	25,4%
Seguros obligatorios por ley	SOAT	31,6%
	Incendio y terremoto hogar (crédito)	1,2%
	Incendio y terremoto negocio (crédito)	0,2%
	Accidentes escolares	15,4%
Seguros inducidos (Atados a un crédito o a otras obligaciones)	Vida (crédito)	4,5%
	Autos (crédito)	1,5%
	Desempleo (crédito)	0,8%
	Vida	13,2%
Seguros voluntarios	Plan complementario de salud	8,1%
	Exequial	7,7%
	Autos	5,9%
	Accidentes personales	4,4%
	Educativo	2,6%
	Desempleo	1,9%
	Incendio y terremoto hogar	1,6%
	Responsabilidad civil extracontractual	1,3%
	Incendio y terremoto negocio	0,2%
	Agro	0,1%
	Planes exequiales	47,5%

Fuente: Fasecolda, Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (2018). *Estudio de demanda de seguros* (2018)

Gráfica 2: Medio preferido para adquirir un seguro

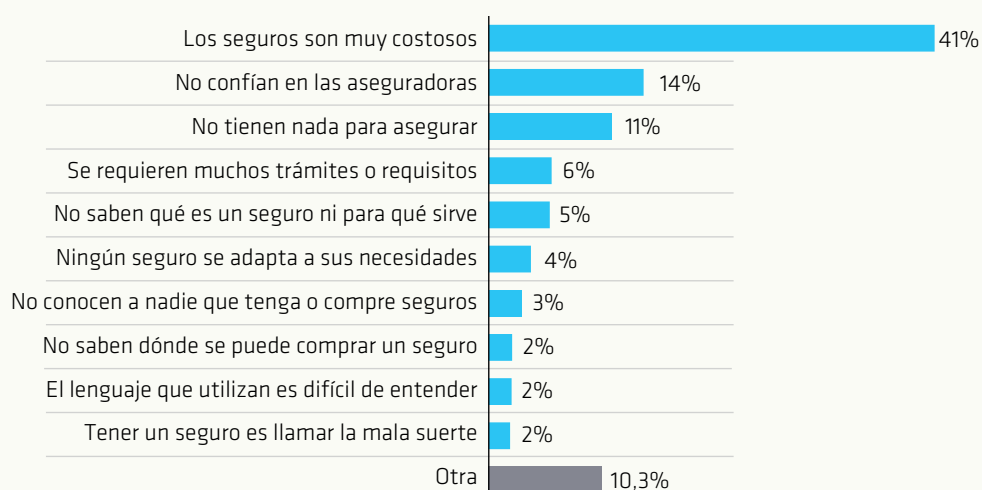
■ Deseado
■ Actual

Fuente: Fasecolda, Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (2018). *Estudio de demanda de seguros* (2018)



Gráfica 3: Principales barreras de acceso a los seguros

Fuente: Fasecolda, Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (2018). *Estudio de demanda de seguros* (2018)



Al momento de comprar un seguro, las variables que más tienen en cuenta los hogares son las coberturas, los costos de la prima y la periodicidad de pago. Así mismo, las principales motivaciones de compra son la protección de los miembros del hogar, la tranquilidad frente a las incertidumbres futuras y la actuación responsable.

Un hallazgo interesante es que, a pesar de que los canales electrónicos son el futuro, en el presente los canales físicos son los más importantes para los hogares.

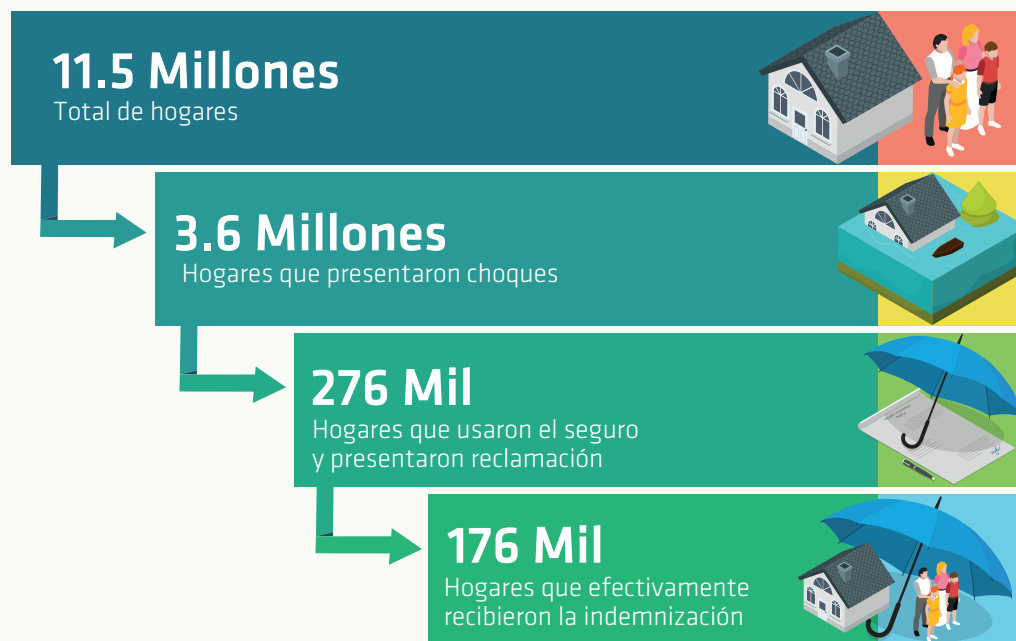
Por otro lado, entre los hogares que no tienen seguros, el interés por adquirir un seguro voluntario en los próximos

➔ Los seguros voluntarios se concentran en hogares de nivel socioeconómico alto y aquellos que más favorecen la inclusión financiera solo tienen una penetración del 27,7%.

1. Dentro de los SOE están el seguro de vida, el de accidentes personales, el educativo, el de incendio y terremoto en hogar, el de incendio y terremoto en negocios, el de desempleo, el agropecuario, el de automóvil y el de responsabilidad civil extracontractual.

Gráfica 4: Flujograma de hogares con choque y uso de seguros para gestionar riesgos

Fuente: Fasecolda, Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (2018). *Estudio de demanda de seguros* (2018)



12 meses es inferior al 10%. Las barreras de acceso tienen que ver con los costos y la falta de confianza en las aseguradoras.

Uso

Con respecto al uso de los seguros, un alto porcentaje de hogares desea renovarlo; sin embargo, las renovaciones efectivas (39,1%) son inferiores a las deseadas (70,2%). Además de esto, se evidencia que el 86,8% de los hogares que cuentan con servicios adicionales no los utilizan, lo que lleva a que el sector evalúe la estrategia de asistencias.

El estudio incluyó un capítulo para medir el porcentaje de hogares que sufrieron choques o siniestros en los últimos tres años, buscando identificar las estrategias que tienen las personas para gestionar riesgos y hacer frente a choques imprevistos.

Calidad

La satisfacción con los seguros es alta: el 90,9% de los hogares se declara satisfecho con el seguro que tiene y no se encuentran diferencias marcadas en las etapas de la ruta de atención, así:

1. Cotización, compra, comunicación y pago de la prima del seguro, 92%.
2. Seguimiento, fidelización y renovación, 96%.
3. Asistencias y servicios adicionales, 86%.
4. Reclamación (trámites), 93,4%.
5. Reclamación (pagos), 92,9%.

En la etapa de reclamación, la satisfacción es alta debido a que los hogares consideran que esta fue rápida (48,9%), que la autorización de los servicios fue oportuna (27,7%), y que la asesoría en la reclamación fue buena (11,6%).

En la etapa de pago de la reclamación, la satisfacción es alta y alcanza el 92,9% de los hogares. Las principales razones de satisfacción evidencian que el pago de la indemnización o prestación del servicio fue a tiempo (41,8%), que el valor de la indemnización o el servicio era el esperado (39,2%) y que el pago de la indemnización se hizo sin errores (17,5%).

Bienestar

Frente al bienestar derivado del uso de los seguros para enfrentar eventos con consecuencias económicas negati-

vas, se ve que los hogares colombianos no acostumbran a incluir a los seguros dentro de sus estrategias de gestión de riesgos. Los principales métodos para hacerle frente a un evento con consecuencias económicas negativas son: reducir los gastos del hogar (45,9%), gastar ahorros (22,8%), pedir préstamos a familiares o amigos (19,3%), usar el seguro que el hogar tenía (10,2%).

Con respecto al tiempo para recuperarse económicamente de un accidente, este fue de tres meses o menos para el 31,5% de los hogares encuestados, de entre cuatro y seis meses para el 23,9%, de entre siete y 12 meses para el 25,3%, y de más de un año para el 19,4%. Hay evi-

dencia de que el uso del seguro abrevia los tiempos de recuperación: mientras que en los hogares que usaron el seguro el tiempo de recuperación es de tres meses o menos, para el 48% de los hogares, en los que no lo usaron ese tiempo solo aplica para el 30,1%. Ahora bien, el 93,1% de los hogares que usaron el seguro cree que este le sirvió o le ha servido para afrontar el choque.

En cuanto a los niveles de vulnerabilidad de los hogares colombianos frente a los riesgos, se muestra que estos son excesivamente altos y se debe principalmente a la falta de acceso a los seguros y a otros medios de inclusión financiera.

Estudio de demanda de seguros 2018



El estudio completo, junto con los microdatos anonimizados, se puede consultar en la página web de Fasecolda o a través del siguiente código QR.

Este estudio es de vital importancia para la industria aseguradora y los hacedores de política pública, pues sus resultados permiten tener un mayor conocimiento y entendimiento de los clientes actuales y potenciales de seguros. También le permitirá a la industria mejorar el diseño de sus productos para resolver necesidades y atender las expectativas de la población, mejorar la experiencia de usuario a lo largo de toda la cadena de valor del seguro y en la relación entre aseguradoras y clientes, y generar mayor confianza en la comunidad.

Bibliografía

- Fasecolda, Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (2018). *Estudio de demanda de seguros 2018*. Disponible en: <http://www.fasecolda.com/index.php/servicios/publicaciones/libros/>