

# INFORMACIÓN: CLAVE DE ÉXITO PARA MICROSEGUROS

Alejandra Díaz, Directora Cámara de Responsabilidad Social y Microseguros  
Fasecolda

---

*En el mundo de los microseguros, Colombia, y particularmente el gremio asegurador, es reconocido por ser uno de los que cuentan con información periódica para hacer seguimiento a este mercado. Muchas lecciones se han aprendido en el camino.*

---

Contar con información que permita observar el desempeño de un mercado ofrece, sin duda, ventajas a quien accede a ella. Desde la toma de decisiones de tipo comercial, tales como el diseño de productos, la segmentación de mercados y el desarrollo de canales, hasta la definición de políticas públicas, son algunos de los beneficios de la información. En seguros, la información tiene relevancia porque facilita el conocimiento de los riesgos y la estimación de los siniestros, todo lo cual se traduce en una adecuada tarificación.

Con el ánimo de conocer el comportamiento del mercado de microseguros y ofrecer a las compañías aseguradoras datos y análisis relevantes que les permitieran tomar decisiones, mejorar su eficiencia, comprender su entorno, e incluso tener una herramienta de negociación política, en 2007 el gremio se dio a la

tarea de conformar un sistema de información basado en una encuesta mensual de microseguros que recopila datos de producción y siniestros por canal y por ramo.

La iniciativa fue y sigue siendo relevante, si se tiene en cuenta que se estructuró como un proyecto colectivo y de corte voluntario en el que las compañías, aun en ausencia de una regulación expresa en materia de microseguros, se dieron a la tarea de derribar sus temores y compartir con todo el mercado algunas de sus cifras más relevantes.

Este ejercicio, reconocido internacionalmente y destacado por ser uno de los pocos a nivel mundial, fue posible gracias a la suma de varios factores, pero aún no finaliza. La iniciativa ofrece lecciones permanentes que ayudan a trazar nuevos retos.

## Lecciones

La construcción de consenso en la industria de seguros fue clave a la hora de desarrollar la iniciativa de recolección de información de microseguros. Esto, que a todas luces parece ofrecer más ventajas que desventajas, no siempre fue bien valorado y, en cambio, generó algún temor, particularmente dentro de quienes lideran el mercado.

Como es natural, la preocupación de que la información entregada expusiera ante los competidores la estrategia comercial de las compañías o sus claves del éxito llevó a que el proyecto tuviera algunos tropiezos, que fueron superados gracias a la confianza que ofrece Fasecolda, los datos han sido manejados con responsabilidad y seguridad. Así mismo, definir de la mano con la industria los entregables, y garantizar que estos agreguen valor a la gestión del negocio, facilitó el compromiso de las compañías con el reporte de información.

La adopción del principio de que solo quienes comparten información son compensados con los datos desagregados del mercado, se constituyó en otro factor que motivó la participación de las compañías en los sistemas de información.

Tener un mismo criterio de reporte fue fundamental en este proyecto, así se pudo garantizar la homogeneidad en los datos. En el caso colombiano, los microseguros no tienen una definición en la regulación, lo que llevó a la industria a debatir con profundidad cuál sería utilizada para efectos del reporte de la información, a pesar de que cada compañía tuviera una propia. Encontrar consenso sobre las variables a reportar, los canales y los ramos resultó ser clave.

Otro de los grandes retos en la recolección de información fue la desagregación de la misma. En Colombia, al ser el microseguro un producto comercializado dentro de otro ramo, un gran número de compañías de seguros no contaba con información detallada, lo que generó aprensión y, sobre todo, una

gran carga para los encargados de proveerla; fue necesario hacer algunos desarrollos tecnológicos, y, en el peor pero más frecuente de los casos, realizar la consolidación de la información de forma manual.

La validación de los datos fue igualmente crucial, la calidad de los mismos es determinante de la confianza; por ello, se requirieron grandes esfuerzos para reducir los riesgos de información faltante o cifras sobreestimadas que pueden desorientar y no ofrecen un real valor a quienes reportan. Estos riesgos fueron superados con un permanente entrenamiento a quienes en las organizaciones son responsables de suministrar los datos. La elaboración de manuales de reporte, el desarrollo de talleres de formación y el permanente acompañamiento han sido algunas de las actividades realizadas en el proceso de recolección de información. Fasecolda asignó un recurso humano dedicado a la formación de los proveedores de datos, a la actualización, validación y análisis de la información, así como a la generación de reportes.

➔ La adopción del principio de que solo quienes comparten información son compensados con los datos desagregados del mercado, se constituyó en otro factor que motivó la participación de las compañías en los sistemas de información.

El desarrollo tecnológico fue otro aspecto relevante en el desarrollo del proyecto; se logró sistematizar la transmisión de la información por parte de las compañías, procesar los datos y generar reportes de forma ágil y confiable, lo que permite asignar mayor tiempo al análisis del mercado y la elaboración de tendencias y proyecciones.

➔ La elaboración de manuales de reporte, el desarrollo de talleres de formación y el permanente acompañamiento han sido algunas de las actividades realizadas en el proceso de recolección de información.

No obstante las lecciones que la administración de información de microseguros ha dejado en sus seis años de operación, el sistema de información de Fasecolda sigue su etapa de maduración y plantea importantes retos para el corto y mediano plazo, entre ellos el reporte de nuevas variables como comisiones y gastos, tema sensible que ayudará a entender en su mejor dimensión el mercado, la disminución de los retrasos en el envío de los reportes, su automatización y la participación de todas las compañías que ofrecen microseguros en este club de información en el que 17 compañías hoy participan activamente. 

## vehículos bolívar

Programa de



## Con vehículos Bolívar usted contará con:



### Lo hacemos por usted:

Un conductor para requerimientos personales (llevar a mamá al médico, recoger a los niños donde los amigos, llevar al aeropuerto a un cliente importante y todo lo que pueda necesitar)



### Valet parking exclusivo para usted

Un servicio en el cual le recibimos, estacionamos y cuidamos los autos de sus invitados. Asimismo, podrán contar con un conductor que los llevará de regreso a sus hogares.



### Lo llevamos por usted

Un servicio personalizado de mensajería para llevar documentos dentro del perímetro urbano.



### Regreso seguro a casa

Un conductor para llevarlo seguro a casa en su vehículo, en caso de haber tomado algunos tragos.

## Además de:



Grúa



Hotel



Taller express



Energía segura



Ambulancia



Asistencia jurídica



Llave maestra



Repuestos originales

**RED322**  
Tranquilo, la RED lo resuelve

SIN COSTO | CELULAR 0322  
LINEA 018000 123 322

SEGUROS  
COMERCIALES  
**BOLÍVAR**

